

Administrar o Oracle CRM On Demand

Versão 20

Junho 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle e/ou respectivas associadas. Todos os direitos reservados.

O presente software e respetiva documentação são fornecidos ao abrigo de um acordo de licenciamento que contém restrições relativas à utilização e divulgação dos mesmos e estão protegidos por leis de propriedade intelectual. Salvo disposição expressa no acordo de licenciamento ou se estipulado por lei, nenhuma parte dos mesmos pode ser utilizada, copiada, reproduzida, traduzida, difundida, modificada, licenciada, transmitida, distribuída, exibida, executada, publicada ou apresentada sob qualquer forma ou por qualquer meio. É proibida a realização de engenharia reversa, descodificação e/ou descompilação do presente software, exceto se estipulado por lei para fins de interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não é garantida a isenção de erros nas mesmas. Se detetar quaisquer erros, agradecemos que nos seja efetuada a comunicação dos mesmos por escrito.

Se o presente software ou a documentação relacionada com o mesmo forem fornecidos ao Governo dos Estados Unidos da América ou a terceiros aos quais tenha sido concedida licença em nome do Governo dos Estados Unidos da América, aplica-se o seguinte aviso:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

O presente software ou hardware foi desenvolvido para utilização geral em diversas aplicações de gestão de informações. O software ou hardware não foi desenvolvido para, nem tem como finalidade, a utilização em quaisquer aplicações inerentemente perigosas, incluindo aplicações que possam criar riscos de danos pessoais. Se o presente software ou hardware for utilizado em aplicações perigosas, é da responsabilidade do utilizador tomar todas as medidas apropriadas de proteção contra falhas, de criação de cópias de segurança, de redundância e outras para garantir a utilização segura do presente software ou hardware. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem toda e qualquer responsabilidade pelos danos causados pela utilização do presente software ou hardware em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas registadas da Oracle e/ou das respetivas filiais. Outros nomes poderão ser marcas comerciais dos respetivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou marcas registadas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são utilizadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas registadas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron, o logótipo AMD e o logótipo AMD Opteron são marcas comerciais ou marcas registadas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca registada de The Open Group.

O presente software ou hardware e respetiva documentação poderão fornecer acesso a ou informações acerca de conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e respetivas filiais não se responsabilizam por, e excluem expressamente quaisquer tipos de garantias relativas a conteúdos, produtos e serviços fornecidos por terceiros. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem todas e quaisquer responsabilidades por perdas, custos ou danos em que o utilizador possa incorrer devido ao acesso a ou à utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros.

Índice

Administrar o Oracle CRM On Demand 7

Processos para administrar o Oracle CRM On Demand	12
Utilizar modelos de administrador durante a configuração	15
Acerca do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand	15
Administração da empresa	17
Perfil da empresa	18
Administração do calendário fiscal	40
Definição da moeda	44
Auditoria da empresa	48
Gestão de alertas	51
Administração de atribuições de serviço	53
Administração de moradas	59
Personalização de aplicação	67
Página Personalização de aplicação do tipo de registo	69
Apresentar páginas da Internet externas em separadores	122
Acerca de applets da Internet personalizada	125
Criar applets da Internet personalizada	126
Criar e gerir disposições da barra de acção	132
Criar applets globais da Internet	133
Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed	134
Enviar extensões do lado do cliente	136
Personalizar A minha página principal para a Empresa	139

Criar novos temas	141
Activar relatórios personalizados em A minha página principal	144
Mudar o nome de tipos de registo	145
Alterar o ícone de um tipo de registo	147
Adicionar tipos de registo	147
Acerca de campos, listas de escolha e métrica	150
Acerca de configurações de anexos	151
Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados	154
Gestão de utilizadores e controlos de acesso	156
Gestão de utilizadores	158
Auto-administração do parceiro	182
Gestão de perfis de acesso	189
Gestão de funções	228
Gestão de livros	240
Gestão de grupos	287
Gestão de territórios	293
Gestão do processo de negócio	294
Administração de processos	296
Configuração do fluxo de trabalho	310
Monitor de fluxo de trabalho	354
Atribuição e regras de dados	360
Ferramentas de Gestão de Dados	392
Ferramentas de importação e exportação	393
Página Fila de eliminação em diferido	637
Página Fila de atribuição de livros em diferido	638
Acerca de eventos de integração	638
Criar filas de eventos de integração	640
Gerir definições de eventos de integração	641
Gestão de conteúdos	643

Configurar categorias de produtos	644
Configurar produtos da empresa	645
Configurar listas de preços para PRM	647
Gerir os anexos da empresa	651
Configurar scripts de avaliação	652
Gestão de ciências vivas	659
Gerir chamadas inteligentes	660
Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida	663
Autorizar contactos a receberem amostras	664
Expression Builder	666
Acerca do Expression Builder	666
Utilizar o Expression Builder	667
Acerca de expressões	670
Tipos de dados no Expression Builder	673
Operadores do Expression Builder	676
Funções do Expression Builder	681
Expression Builder Exemplos	730

Índice Remissivo 733

Administrar o Oracle CRM On Demand

Utilize as páginas Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a administração do Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes secções:

Esta secção	Descreve estas tarefas
Administração da empresa (na página 17)	Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 18) Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos (consultar " Verificar os estados da licença e os utilizadores activos " na página 30) Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 32) Repor todas as palavras-passe (na página 38) Ativar línguas (consultar " Activar idiomas " na página 39) Definir um calendário fiscal personalizado (na página 42) Gerir moedas (na página 44) Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores (consultar " Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores " na página 48) Restringir a utilização de endereços IP (na página 40) Rever a utilização de recursos da empresa (na página 48) Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal (na página 49) Publicar alertas em toda a empresa (na página 51) Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 55) Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 56) Definir alertas para atribuições de serviço (na página 56) Ver informações de utilização de ficheiros e de registos (na página 57) Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas (na página 59) Considerações ao desativar moradas partilhadas (na página 63) Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas (na página 64)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. (na página 65)</p> <p>Definições de função e perfil de acesso para moradas (na página 65)</p>
<p>Personalização de aplicação (na página 67)</p>	<p>Tarefas para configuração do tipo de registo</p> <p>Criar e editar campos (na página 83)</p> <p>Administrar a definição da cópia ativada (consultar "Administrar a definição da cópia activada" na página 87)</p> <p>Configurar etiquetas de integração de campos personalizados (na página 88)</p> <p>Configurar ligações da Internet (na página 89)</p> <p>Mudar o nome de campos (na página 92)</p> <p>Utilizar campos personalizados indexados (na página 93)</p> <p>Reverter para as predefinições (na página 96)</p> <p>Alterar valores da lista de escolha (na página 96)</p> <p>Personalizar disposições de itens relacionados (na página 98)</p> <p>Personalizar disposições da página estática (na página 99)</p> <p>Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 103)</p> <p>Criar applets da Internet (na página 104)</p> <p>Definir listas de escolha em cascata (na página 106)</p> <p>Gerir disposições da procura (na página 107)</p> <p>Gerir o acesso e ordem das listas (consultar "Gerir acesso à lista e ordem da lista" na página 110)</p> <p>Criar relatórios personalizados de página principal (na página 111)</p> <p>Criar disposições para a página principal do registo (na página 114)</p> <p>Personalizar a pista de auditoria (na página 115)</p> <p>Especificar disposições da página dinâmica (na página 119)</p> <p>Tarefas para configuração da aplicação</p> <p>Apresentar páginas da Internet externas em separadores (na página 122)</p> <p>Criar e gerir disposições da barra de ação (consultar "Criar e gerir disposições da barra de acção" na página 132)</p> <p>Criar applets globais da Internet (na página 133)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Enviar extensões do lado do cliente (na página 136)</p> <p>Personalizar A minha página principal para a Empresa (na página 139)</p> <p>Criar novos temas (na página 141)</p> <p>Ativar relatórios personalizados em A minha página principal (consultar "Activar relatórios personalizados em A minha página principal" na página 144)</p> <p>Mudar o nome de tipos de registo (na página 145)</p> <p>Alterar o ícone de um tipo de registo (na página 147)</p> <p>Adicionar tipos de registo (na página 147)</p>
<p>Gestão de utilizadores e controlos de acesso (na página 156)</p>	<p>Configurar utilizadores (na página 159)</p> <p>Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 173)</p> <p>Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 174)</p> <p>Alterar um ID de utilizador (na página 174)</p> <p>Repor a palavra-passe de um utilizador (na página 175)</p> <p>Rever a atividade de início de sessão de um utilizador (consultar "Rever a actividade de início de sessão de um utilizador" na página 176)</p> <p>Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores (na página 176)</p> <p>Gerir utilizadores delegados (administrador) (na página 178)</p> <p>Criação de períodos do inventário para utilizadores (na página 181)</p> <p>Desativar utilizadores (consultar "Desactivar utilizadores" na página 182)</p> <p>Configurar utilizadores (Parceiros) (na página 184)</p> <p>Alterar um ID de utilizador (Parceiros) (na página 186)</p> <p>Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) (na página 187)</p> <p>Desativar utilizadores (Parceiros) (consultar "Desactivar utilizadores (Parceiros)" na página 188)</p> <p>Processo de configuração de perfis de acesso (na página 223)</p> <p>Adicionar funções (na página 234)</p> <p>Configurar grupos (na página 290)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Configurar territórios (na página 293)</p> <p>Processo de configuração de livros (na página 265)</p> <p>Verificar a configuração de livros para a função de administrador (na página 266)</p> <p>Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 270)</p> <p>Configurar modos de propriedade do registo (na página 271)</p> <p>Criar livros e hierarquias de livros (na página 272)</p> <p>Associar utilizadores a livros (na página 274)</p> <p>Criar perfis de acesso para livros (na página 277)</p> <p>Ativar livros para a empresa (na página 278)</p> <p>Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador (na página 279)</p> <p>Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 281)</p> <p>Atribuir registos a livros (na página 283)</p>
<p>Gestão do processo de negócio (na página 294)</p>	<p>Criar processos (na página 302)</p> <p>Adicionar estados de transições a processos (na página 303)</p> <p>Restringir processos (na página 306)</p> <p>Configurar a configuração de campos para estados de transições (na página 307)</p> <p>Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados (na página 308)</p> <p>Criar regras de fluxos de trabalho (na página 323)</p> <p>Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 329)</p> <p>Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 334)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração (na página 331)</p> <p>Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico (na página 340)</p> <p>Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores (na página 344)</p> <p>Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar (na página 346)</p> <p>Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho (na página 349)</p> <p>Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 350)</p> <p>Desativar ações e regras de fluxos de trabalho (na página 351)</p> <p>Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho (na página 352)</p> <p>Ver instâncias do fluxo de trabalho (na página 356)</p> <p>Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho (na página 357)</p> <p>Configurar regras de atribuição (na página 365)</p> <p>Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 372)</p> <p>Criar disposições da conversão de pistas (na página 373)</p> <p>Configurar a definição da previsão (na página 376)</p> <p>Atualizar a definição da previsão (na página 383)</p> <p>Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 384)</p> <p>Personalizar a lista da indústria da empresa (na página 392)</p>
<p>Ferramentas de gestão de dados (na página 392)</p>	<p>Preparar a importação de dados (na página 444)</p> <p>Ligar registos durante a importação (na página 436)</p> <p>Importar os dados (na página 605)</p> <p>Rever resultados da importação (na página 610)</p> <p>Exportar os dados (na página 612)</p> <p>Rever resultados da exportação (na página 614)</p> <p>Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 621)</p> <p>Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 615)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Criar filas de eventos de integração (na página 640) Gerir definições de eventos de integração (na página 641) Administrar definições da extração pessoal (na página 623)
Gestão de conteúdos (na página 643)	Configurar categorias de produtos (na página 644) Configurar produtos da empresa (na página 645) Configurar listas de preços para PRM (na página 647) Gerir os anexos da empresa (na página 651) Configurar scripts de avaliação (na página 652) Configurar pastas de relatórios
Integração dos serviços Internet (na página 616)	Transferir ficheiros WSDL e de esquema (na página 617) Rever a utilização dos serviços da Internet (na página 619)
Gestão de ciências vivas (na página 659)	Gerir chamadas inteligentes (na página 660) Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida (na página 663) Autorizar contactos a receberem amostras (na página 664)

Além disso, os administradores podem efetuar normalmente o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para utilização pessoal ou para distribuição por toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Relatórios](#).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas](#).

Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).

Processos para administrar o Oracle CRM On Demand

As páginas Administrador no Oracle CRM On Demand permitem-lhe gerir a implementação do Oracle CRM On Demand nos utilizadores e a configuração dos requisitos de dados. Utilizando as páginas Administrador, pode personalizar o aspeto do Oracle CRM On Demand para satisfazer os requisitos comerciais específicos do utilizador. Utilize as diretrizes seguintes para gerir a implementação do Oracle CRM On Demand:

- 1 Rever todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova implementação do Oracle CRM On Demand, reveja os recursos seguintes:

- 12 Administrar o Oracle CRM On Demand Versão 20

- Leia o *Administrator Preview Guide* do Oracle CRM On Demand. Este guia está disponível para todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como aceder ao *Administrator Preview Guide* do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Formação e suporte no Oracle CRM On Demand.
- Reveja as ferramentas, modelos, listas de atividades, seminários na Internet e guias adicionais clicando na ligação Formação e suporte no Oracle CRM On Demand.
- Inscreva-se no curso Noções básicas de administração oferecido pela Oracle University.

2 Avalie os processos empresariais e as funções que os utilizadores desempenham na organização.

Reveja o *Administrator Rollout Guide* do Oracle CRM On Demand disponível em My Oracle Support. Transfira e utilize o Modelo de configuração de campos personalizados para planejar a implementação devidamente desde o início. O Modelo de configuração de campos personalizados está disponível na página Ferramentas e modelos no Centro de formação e suporte em My Oracle Support.

- Defina a visibilidade de dados e como os dados serão garantidos considerando os fatores e funcionalidade seguintes:
 - **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189).
 - **Equipas.** Para mais informações, consulte Partilhar registos (Equipas).
 - **Livros.** Para obter mais informações, consulte [Gestão de livros](#) (na página 240).
 - **Visibilidade do gestor.** Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18).
- Define o modelo de dados e campos relevantes. Avalie que relatórios requerem análise de tendências, análise de tendências em tempo real e os tipos de registo que estes suportam.
- Defina os processos seguintes associados à validação e interação com dados:
 - Configurar processos de vendas. Para obter mais informações, consulte [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores](#) (na página 384).
 - Definir disposições da conversão de pistas e correspondências de campos. Para obter mais informações, consulte [Administração da conversão de pistas](#) (na página 371).
 - Definir validação de campo. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos](#) (na página 72).
 - Definir processos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Gestão do processo empresarial](#) (consultar "[Gestão do processo de negócio](#)" na página 294).
 - Integração do Oracle CRM On Demand com serviços da Internet. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet](#) (na página 616).
- Define Ambientes de teste do cliente (CTEs) e quaisquer ambientes adicionais para formação e testes.

3 Configure a empresa.

Cada empresa é única. No Oracle CRM On Demand, pode personalizar muitas definições da empresa para que correspondam à configuração empresarial.

- Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio, etc. da empresa.

- Solicite os direitos de acesso apropriados e CTE. Para obter mais informações sobre a configuração da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18).

4 Configure os perfis de utilizador.

Os utilizadores numa empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns utilizadores têm acesso a determinados dados, enquanto outros, não. Antes de adicionar estes utilizadores, configure a visibilidade e a função de cada tipo de utilizador.

- Configure os perfis de acesso da empresa. Para obter mais informações, consulte [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189).
- Configure as funções para os utilizadores do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).
- Configure o modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipas, etc. Para obter mais informações, consulte [Gestão de livros](#) (na página 240) e Partilhar registos (Equipas).

5 Configure o modelo de dados, por exemplo, adicione ou mude o nome de campos, tipos de registo, etc.

Os requisitos de dados são também exclusivos numa empresa. No Oracle CRM On Demand pode adicionar novos campos aos tipos de registo existentes, mudar os nomes dos campos para corresponderem às condições ou adicionar novos tipos de registo personalizados. Antes de começar a adicionar dados, execute o seguinte procedimento:

- Adicione os novos campos e tipos de registo necessários para a definição do modelo de dados do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83) e [Adicionar tipos de registo](#) (na página 147).
- Mude o nome dos campos e tipos de registo que correspondem às condições específicas. Para obter mais informações, consulte [Mudar o nome de campos](#) (na página 92) e [Mudar o nome de tipos de registo](#) (na página 145).
- Preencha as listas de escolha. Pode utilizar a funcionalidade de importação para importar rapidamente grandes números de valores da lista de escolha. Para obter mais informações, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96).
- Configure as disposições. Apenas apresentação dos campos necessários para cada função e para utilizar disposições dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 119).
- Configure os processos tais como fluxos de trabalho, processos de vendas, etc. Para obter mais informações, consulte [Gestão do processo empresarial](#) (consultar "[Gestão do processo de negócio](#)" na página 294) e [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores](#) (na página 384).
- Configure listas de funções. As 10 primeiras listas aparecem na página principal. Recomenda-se que as listas não devolvam grandes quantidades de dados. Vinte e cinco a 100 registos é o número de registos exequíveis recomendados para tarefas diárias. Recomenda-se também que execute o seguinte:
 - Utilize campos indexados, sempre que possível.
 - Na lista, inclua campos que os utilizadores pretendam atualizar frequentemente.

Para obter mais informações sobre como configurar listas, consulte [Criar e refinar listas](#).

6 Forneça informações sobre métricas empresariais gerando relatórios.

Utilize a funcionalidade Relatórios no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios personalizados relevantes para as necessidades de negócio e, em seguida, torne-as acessíveis aos utilizadores. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte *Acerca de relatórios*.

7 Importe os dados e utilizadores.

Utilize a funcionalidade de importação para importar dados anteriores para o Oracle CRM On Demand. Pode importar todos os utilizadores ou adicioná-los manualmente através da página Gestão de utilizadores. Quando os utilizadores tiverem sido adicionados, recebem uma mensagem de correio eletrónico com a palavra-passe temporária para aceder ao Oracle CRM On Demand e podem começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 393).

Utilizar modelos de administrador durante a configuração

Pode utilizar modelos de configuração do administrador para ajudá-lo a organizar as informações da empresa e a implementar o Oracle CRM On Demand de forma eficiente.

Depois de introduzir as informações nos modelos, pode utilizar os modelos como referência durante a configuração e personalização da aplicação.

Para aceder aos modelos de configuração do administrador

1 Clique na ligação do modelo pretendido.

As ligações para os modelos disponíveis são mostradas na secção seguinte.

2 Guarde o modelo no computador.

3 Abra o ficheiro guardado.

Acerca do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade Controlo da utilização permite que as empresas monitorizem e analisem a utilização da respectiva aplicação do Oracle CRM On Demand, incluindo a utilização por parte do utilizador, utilização da aplicação e detalhes de instalação e configuração. Um número de relatórios pré-criados sobre o controlo da utilização foi fornecido para comunicar sobre a utilização do Oracle CRM On Demand. Para além dos relatórios pré-criados, a área de informações empresariais Análise do controlo da utilização está disponível na área Analytics do Oracle CRM On Demand Answers para as empresas que pretendem analisar a respectiva utilização do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, pode pretender criar relatórios para fornecer informações sobre o que se segue:

- Utilizadores que não iniciaram sessão durante os últimos 30 dias

- Tipos de registo para os quais não foi criado, actualizado ou eliminado qualquer registo nos últimos 30 dias
- O número de regras de fluxo de trabalho, campos personalizados e separadores personalizados criados no Oracle CRM On Demand

SUGESTÃO: Para obter informações sobre a revisão da utilização dos serviços Internet, consulte [Rever a utilização dos serviços Internet](#) (consultar "[Rever a utilização dos serviços da Internet](#)" na página 619).

Para aceder aos relatórios de controlo da utilização pré-criados e para criar novos relatórios na área de informações empresariais Análise do controlo da utilização, tem de possuir o privilégio Controlo da utilização na função de utilizador. O privilégio Controlo da utilização está activo por predefinição para a função do administrador da empresa.

Acerca do privilégio Controlo da utilização

Os administradores da empresa podem activar o privilégio Controlo da utilização para outras funções de utilizador, conforme necessário. No entanto, antes de activar o privilégio Controlo da utilização para uma função de utilizador, tenha em consideração as implicações de activação do privilégio:

- Os utilizadores com o privilégio Controlo da utilização na respectiva função de utilizador podem aceder à área de informações empresariais Análise do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand Answers, bem como aos relatórios pré-criados de controlo da utilização.
- O acesso aos dados de controlo da utilização não está protegido por quaisquer outras definições de acesso, tais como definições de acesso para os tipos de registo nos perfis de acesso e funções de utilizador. Portanto, os utilizadores com o privilégio Controlo da utilização na respectiva função podem aceder a todos os dados de controlo da utilização na área de informações empresariais Análise do controlo da utilização.

Uma vez que alguns dados de utilização da empresa poderão ser considerados confidenciais, terá de assegurar que apenas será concedido aos utilizadores adequados o privilégio Controlo da utilização.

- A criação de relatórios de controlo da utilização pode resultar na utilização intensiva dos recursos do sistema.

Se pretender disponibilizar alguns relatórios de controlo da utilização para determinados utilizadores, mas não pretender que os utilizadores tenham acesso total à área de informações empresariais Análise do controlo da utilização e aos relatórios pré-criados, considere a criação de relatórios personalizados com os dados relevantes. Em seguida, pode armazenar os relatórios personalizados numa pasta de relatórios partilhada e conceder aos utilizadores acesso apenas para a pasta partilhada.

No Oracle CRM On Demand, pode visualizar dados sobre a utilização de atribuições de serviço, consulte [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa](#) (na página 55) e [Ver utilização de atribuições de serviço histórico](#) (na página 56) e dados sobre a utilização de ficheiros e registos, consulte [Ver informações de utilização de ficheiros e registos](#) (consultar "[Ver informações de utilização de ficheiros e de registos](#)" na página 57).

Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a área de informações empresariais Análise do controlo da utilização e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- Acerca dos relatórios pré-criados

- Área de informações empresariais da análise do controlo da utilização
- Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados)

Administração da empresa

Antes de começar. A menos que indicado em contrário, para executar os procedimentos descritos na secção Administração da empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Administração da empresa:

- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18)
- [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#) (consultar "[Verificar os estados da licença e os utilizadores activos](#)" na página 30)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 32)
- [Repor todas as palavras-passe](#) (na página 38)
- [Ativar línguas](#) (consultar "[Activar idiomas](#)" na página 39)
- [Definir um calendário fiscal personalizado](#) (na página 42)
- [Gerir moedas](#) (na página 44)
- [Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores](#) (consultar "[Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores](#)" na página 48)
- [Restringir a utilização de endereços IP](#) (na página 40)
- [Rever a utilização de recursos da empresa](#) (na página 48)
- [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) (na página 49)
- [Publicar alertas em toda a empresa](#) (na página 51)
- [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa](#) (na página 55)
- [Ver utilização de atribuições de serviço histórico](#) (na página 56)
- [Definir alertas para atribuições de serviço](#) (na página 56)
- [Ver informações de utilização de ficheiros e de registos](#) (na página 57)
- [Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas](#) (na página 59)
- [Considerações ao desativar moradas partilhadas](#) (na página 63)
 - [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas](#) (na página 64)
- [Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.](#) (na página 65)
- [Definições de função e perfil de acesso para moradas](#) (na página 65)

Perfil da empresa

Configurar o perfil da empresa inclui:

- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18)
- [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#) (consultar "[Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#)" na página 30)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 32)
- [Repor todas as palavras-passe](#) (na página 38)
- [Ativar línguas](#) (consultar "[Activar idiomas](#)" na página 39)
- [Restringir a utilização de endereços IP](#) (na página 40)

Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais

Tanto as informações da empresa como as predefinições globais são estabelecidas através da página Perfil da empresa.

Informações da empresa. Pode introduzir ou editar o nome da empresa, as moradas de expedição e faturação, o número de telefone e o contacto principal. Se tiver registado um período de teste, algumas informações sobre a empresa serão transferidas dos dados de registo pessoais.

Predefinições globais. Pode estabelecer as predefinições da empresa que os utilizadores poderão substituir.

ATENÇÃO: O administrador da empresa pode alterar a definição País. Se alterar a definição País, informe o Suporte técnico a clientes para que este possa tomar as devidas ações de modo a atualizar a definição Fuso horário, bem como os relatórios e painéis. Idioma, Moeda e Fuso horário só podem ser alterados contactando o Suporte técnico a clientes.

Antes de começar. Para perceber o efeito destas definições, leia Acerca das definições de perfil para utilizadores.

Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para editar o perfil da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil de empresa, clique no botão Editar (ou utilize a edição incorporada) e efetue as alterações.
- 5 Guarde o registo.

Esta tabela descreve alguns dos campos apresentados.

Campo	Descrição
Informações chave da empresa	
ID de início de sessão da empresa	Um identificador exclusivo para a empresa. Quando criar novos utilizadores, esta é a primeira parte do ID de início de sessão (ID/ID de utilizador de início de sessão da empresa) do utilizador.
Contacto principal	<p>Assume a predefinição ADMIN ou a designação alternativa do primeiro utilizador da empresa que inicia sessão, mas que pode ser alterado para qualquer utilizador. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas para o contacto principal.</p> <p>Para prevenir no caso do contacto principal não se encontrar disponível, é possível introduzir uma lista de distribuição como endereço de correio eletrónico para o contacto principal, de forma a que mais do que uma pessoa seja notificada sobre as falhas do sistema e outras informações importantes. É possível fazê-lo numa de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ É possível introduzir uma lista de distribuição existente como endereço de correio eletrónico no registo do utilizador para o contacto principal. No entanto, lembre-se de que se o contacto principal fizer algo no sistema que envie uma mensagem de correio eletrónico automática para o respetivo endereço de correio eletrónico, toda a lista de distribuição receberá essa notificação. ■ É possível criar um novo utilizador "fictício". Poderá atribuir um nome a este utilizador por exemplo "ListaDistribuição" e, em seguida, introduzir a lista de distribuição como endereço de correio eletrónico no registo do utilizador relativo ao utilizador fictício. Neste caso, estará a comprometer umas das suas licenças apenas para esta tarefa. <p>NOTA: Não poderá tornar o utilizador especificado como contacto principal inativo. Em vez disso, deverá selecionar outro utilizador como contacto principal antes de alterar o estado do contacto principal original para Inativo.</p>
Definições da empresa	
Língua predefinida	<p>O idioma utilizada como o idioma predefinido para os utilizadores. Pode ativar idiomas adicionais para que os utilizadores possam alterar a definição para a sua própria utilização. Para obter informações sobre a adição de idiomas, consulte Ativar idiomas (consultar "Activar idiomas" na página 39).</p> <p>Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.</p>
Predefinições locais	As definições regionais utilizadas como predefinição para os utilizadores. Os utilizadores podem alterar a definição para utilização própria sempre que pretenderem a partir da página Perfil do utilizador. Estas definições determinam a formatação para as datas, hora, moeda, números e números de telefone.

Campo	Descrição
Moeda predefinida	<p>A moeda utilizada como a moeda predefinida para os utilizadores. Pode ativar moedas adicionais para que os utilizadores possam alterar a definição para utilização própria (consulte Gerir moedas (na página 44)). No entanto, a moeda definida determina a moeda predefinida utilizada para as previsões de toda a empresa.</p> <p>Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.</p>
Fuso horário predefinido	<p>Fuso horário predefinido para a empresa.</p> <p>Algumas funções, como a geração de previsões, utilizam o fuso horário das instalações do anfitrião em vez deste fuso horário predefinido. Contacte o Suporte técnico a clientes, para saber que fuso horário é este. Os utilizadores noutras regiões podem escolher o respetivo fuso horário local, definido na página Perfil do utilizador.</p> <p>Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.</p>
Modo de pré-visualização do registo	<p>Modo de pré-visualização predefinido do registo da empresa do utilizador. Pode ativar a funcionalidade de pré-visualização do registo e especificar o modo como a janela é aberta. Dependendo da definição que selecionar neste campo, é aberta uma janela de pré-visualização quando os utilizadores colocam o ponteiro do rato numa ligação para um registo ou quando clicam no ícone de pré-visualização que aparece quando colocam o ponteiro do rato numa ligação para um registo.</p> <p>A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. O utilizador dispõe também da opção de desativação da funcionalidade de pré-visualização do registo, através da seleção de Desativado neste campo. Por predefinição, este campo está definido como Clicar no ícone de pré-visualização, quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa.</p> <p>Os utilizadores podem substituir a predefinição da empresa, especificando um modo de pré-visualização do registo diferente, na respetiva página Detalhe pessoal.</p>
Edição incorporada ativada	<p>Ativa ou desativa a funcionalidade de edição incorporada.</p> <p>Quando a edição incorporada está ativada, os utilizadores podem editar campos diretamente nas páginas Lista e nas páginas Detalhes (isto é, sem abrir a página Editar para o registo).</p> <p>A edição incorporada é suportada nas páginas Lista dos registos, nas páginas Detalhes dos registos e em muitos registos ligados, nas páginas Detalhes dos registos principais.</p> <p>Note que os tipos de campo que se seguem, nos registos ligados, não podem ser editados a partir da página Detalhes do registo principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado ■ Campos calculados como, por exemplo, Nome completo

Campo	Descrição
	<p>■ Campos só de leitura na página Editar do registo ligado</p> <p>Além disso, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser apresentado em vários registos principais, é possível editar os campos que fazem parte da relação. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta, num registo da conta, o campo Função da equipa pode ser editado, porque o mesmo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. Contudo, os campos Apelido e Nome próprio não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).</p>
Centro de mensagens ativado	<p>Controla se:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ O centro de mensagens aparece na barra de ação. ■ O ícone Notas e lista de notas está disponível nas páginas Detalhes do registo. ■ Os utilizadores podem utilizar o widget do Centro de mensagens.
Campos auditáveis do tipo de registo	<p>O número máximo de campos que pode auditar para cada objeto que é mostrado como um campo só de leitura. O número predefinido é 35, mas os administradores da empresa podem alterar este valor.</p> <p>NOTA: Com cada campo adicional auditado, tem de ser criado outro registo na base de dados quando esse campo é alterado. A auditoria de demasiados campos ao mesmo tempo poderá afetar o desempenho quando guarda o registo auditado.</p>
Validade da auditoria (dias)	<p>A antiguidade, em dias, dos registos da auditoria de campos antes de serem eliminados. Os administradores da empresa podem definir este valor para um valor entre 1 e 90 dias. Para visualizar o valor definido na empresa, vá para a secção Definições de segurança da empresa na página Perfil da empresa. Tenha em atenção que um valor de zero (0) indica que não existem registos de auditoria de campos a eliminar. Apenas no Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand pode definir um valor de 0. Os administradores da empresa têm de ter o privilégio Administrar auditoria de campos para alterar esta definição.</p>

Campo	Descrição
Formato das informações relacionadas	<p>Selecione o formato predefinido para as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo.</p> <p>As secções de informações relacionadas podem aparecer como listas ou separadores que os utilizadores podem clicar para ver as listas. Também é possível definir uma predefinição para a opção Formato das informações relacionadas para cada função. Os utilizadores cuja função inclua o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas também podem definir a opção Formato das informações relacionadas no respetivo perfil pessoal. Se a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal de um utilizador estiver em branco, a predefinição para a função de utilizador é utilizada. Se a opção Formato das informações relacionadas na função de utilizador estiver em branco, a predefinição para a empresa é utilizada.</p>
Método de procura global	<p>Selecione o método de procura que pretende disponibilizar aos utilizadores na secção Procurar na barra de ação e nas janelas de pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Procura direcionada. Uma procura direcionada procura campos específicos para encontrar correspondências. Na procura direcionada, os utilizadores podem introduzir valores em vários campos. A procura devolve apenas esses registos em que uma correspondência é encontrada para cada um dos valores introduzidos pelo utilizador. As disposições da procura que são atribuídas a funções de utilizador para os tipos de registo determinam quais os campos que os utilizadores podem procurar. A procura direcionada é ativada por predefinição no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a procura direcionada, consulte Acerca da procura direcionada. ■ Procura por palavra-chave. Uma procura por palavra-chave procura campos predefinidos específicos de cada tipo de registo. Numa pesquisa por palavra-chave, os utilizadores introduzem uma cadeia de texto numa caixa de texto única. A procura devolve todos os registos em que a cadeia de texto que o utilizador introduziu é encontrada para qualquer um dos campos procurados. Para obter mais informações sobre a procura por palavra-chave, consulte Acerca da procura por palavra-chave.
Mês de início do ano fiscal	<p>Este campo apresenta o mês de início do calendário fiscal.</p> <p>Este campo é inicialmente definido quando a empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta definição afeta os relatórios que medem as receitas em relação ao ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.</p>
Data de início do ano fiscal	<p>Este campo apresenta a data no mês de início do ano fiscal especificado.</p> <p>Este campo é inicialmente definido quando a empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta definição afeta os relatórios que medem as receitas em relação ao ano</p>

Campo	Descrição
	fiscal. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Tipo de calendário fiscal	Este campo apresenta o tipo de calendário do ano fiscal utilizado. Pode selecionar de entre os seguintes valores: Trimestres de calendário, 4-4-5, 5-4-4, Calendário fiscal personalizado. Esta definição afeta as análises, planos de negócio e previsões baseados na hora. O administrador da empresa não pode alterar este campo. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Média da probabilidade de produtos ativada	Determina a forma como a probabilidade da oportunidade é atualizada quando o utilizador clica no botão Atualizar totais da oportunidade: <ul style="list-style-type: none"> Se selecionada, a probabilidade da oportunidade é calculada com base na média ponderada da oportunidade de cada um dos produtos associados: $\text{Probabilidade da oportunidade} = \frac{\text{SUM(Receitas previstas do produto)}}{\text{SUM(Receitas do produto)}}$ Se alunar a seleção, a probabilidade não é atualizada como parte da ação. <p>NOTA: O botão Atualizar totais da oportunidade está localizado na página Detalhes da oportunidade, na barra de título na secção de informações relacionadas com produtos.</p>
Ativar Guardar e adicionar produto	Se esta definição estiver selecionada e um utilizador criar um novo registo Oportunidade, o botão Guardar e adicionar produto será apresentado no cabeçalho da página Oportunidade em vez de no botão Guardar. Se a seleção desta definição for anulada e um utilizador criar um novo registo Oportunidade, o botão Guardar e adicionar produto não será apresentado no cabeçalho da página Oportunidade, ficando apenas disponível o botão Guardar.
Ativar Divisão de receitas da oportunidade	Selecione esta opção para ativar a divisão de receitas da oportunidade pelos membros da equipa. Quando esta caixa de verificação está selecionada, os botões Atualizar totais e Distribuir divisão são apresentados na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade, permitindo a divisão de receitas pelos membros da equipa. A página Previsão de receitas da oportunidade e As minhas oportunidades apresentam oportunidades em que o utilizador é um Membro da equipa com uma receita dividida superior a 0. Quando a seleção desta caixa de verificação for anulada, os botões Atualizar totais e Distribuir divisão não são apresentados na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade. A página Previsão de receitas da oportunidade e As minhas oportunidades apresentam oportunidades em que o utilizador é um Proprietário da oportunidade.

Campo	Descrição
Sistema de visualização frontal	<p>Se o sistema de visualização frontal estiver ativado, estarão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas da página (tais como as secções de registos ligados) na visualização frontal na parte inferior da janela do navegador. Os utilizadores também podem remover completamente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes desativando a funcionalidade nos perfis pessoais. Para mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte Descrição geral por página do Siebel CRM On Demand.</p> <p>NOTA: A funcionalidade do sistema de visualização frontal pode ser ativada ou desativada a nível da empresa e por cada utilizador individual. A definição pessoal de um utilizador substitui a definição da empresa. As cores no sistema de visualização frontal são determinadas pelo tema que estiver a utilizar. Para mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema.</p>
Ativar moradas partilhadas	<p>Selecione esta opção para ativar a partilha de registos de moradas de nível superior nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros. Se a seleção desta opção for anulada, apenas a funcionalidade de morada não partilhada está disponível nos registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.</p> <p>NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem ativadas, consulte as informações em Considerações ao desativar moradas partilhadas (na página 63) e conclua o procedimento em Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas (na página 64) antes de desativar as moradas partilhadas. As moradas partilhadas não são compatíveis com as integrações de produtos Oracle pré-embaladas, tal como um Oracle Process Integration Pack (PIP). Se estiver a utilizar um PIP, tal como o Oracle Lead to Order Integration Pack para o Oracle CRM On Demand e Oracle E-Business Suite PIP, não selecione a definição Ativar moradas partilhadas.</p>
Validar moradas partilhadas	<p>Selecione esta opção para validar moradas partilhadas numa empresa. Se esta opção for selecionada, os utilizadores podem selecionar as moradas partilhadas a adicionar aos registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros. As moradas não validadas são filtradas a partir de registos de contas, contactos, concessionários e parceiros, e o botão Nova morada é desativado nestes registos.</p> <p>Se a seleção de Validar moradas partilhadas for anulada, todas as moradas ficarão disponíveis em registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros (ou seja, não será realizada nenhuma filtragem e o botão Nova morada será ativado nestes registos para os utilizadores com os privilégios necessários).</p> <p>Para obter mais informações sobre como validar moradas, consulte Marcar moradas partilhadas como validadas.</p>

Campo	Descrição
Utilização da encomenda	<p>Selecione como os utilizadores trabalham com as encomendas e itens da encomenda no Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se seleccionar o valor CRM On Demand Order Management, os utilizadores podem utilizar a gestão de encomendas no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se seleccionar o valor Integração de Ebiz PIP, os utilizadores podem utilizar o Oracle Lead to Order Integration Pack para a solução de integração Oracle CRM On Demand e Oracle E-Business Suite.</p> <p>Os utilizadores necessitam do privilégio Ativar o acesso à encomenda na respetiva função para utilizar a funcionalidade da encomenda para um destes objetivos.</p>
Definição de tema da empresa	
Nome do tema	<p>O tema determina o aspeto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema predefinido é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e, em seguida, selecione o tema que pretende para a empresa. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais.</p> <p>Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Contacte o administrador da empresa se pretender submeter os temas pessoais para utilização no Oracle CRM On Demand.</p>
Definições de visibilidade de dados da empresa	
Visibilidade do gestor ativada	Selecione esta opção para permitir que os gestores vejam os registos dos utilizadores que reportam direta ou indiretamente aos mesmos. O gestor de um utilizador é especificado no campo Reporta a ou no campo Reporta a (designação alternativa) na página Detalhes do utilizador, dependendo do campo que for apresentado na página.
Ativar herança da equipa principal	Selecione esta opção para permitir que as Equipas da oportunidade e contacto herdem membros da Equipa da conta. Quando ativada, qualquer novo membro adicionado à Equipa da conta será também adicionado a cada Equipa da oportunidade e do contacto relacionada com a conta.
Atribuição do grupo predefinido	Selecione esta opção para permitir aos membros do grupo partilharem a propriedade de contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras. Para mais informações, consulte Gestão de grupos (na página 287).
Ativar livros	<p>Controla se o Seletor de livros apresenta livros personalizados. Se esta caixa de verificação não estiver ativada, o Seletor de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para os delegados, se estes existirem.</p> <p>ATENÇÃO: Não selecione a opção Ativar livros enquanto não tiver criado uma hierarquia de livros própria. Não é possível anular a seleção desta</p>

Campo	Descrição
	opção depois de estar selecionada. No entanto, pode efetuar alterações na hierarquia de livros após a seleção da opção.
Apresentar seletor de livros	Ativa ou desativa o Seletor de livros que pode utilizar para refinar procuras de registos de um determinado utilizador, delegado ou livros personalizados.
Definições de integração	
Evento de integração ativado	Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Suporte técnico a clientes e pelo administrador da empresa. Contacte o Suporte técnico a clientes para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração que necessita.
Modo de compatibilidade dos serviços Internet com a versão 16	Controla se os pedidos dos serviços Internet contendo os símbolos de Nome de utilizador e Palavra-passe são processados como pedidos sem estado ou como pedidos com estado tal como no Oracle CRM On Demand versão 16 e anterior. Esta caixa de verificação é anulada por predefinição para todas as novas empresas.
Ativar fluxo de trabalho	Se a empresa tiver sido configurada para permitir o fluxo de trabalho, esta definição será apresentada. Esta definição pode ser ativada depois de ter criado as condições do fluxo de trabalho que pretende implementar.
Definições de Desktop Integration	
Acesso de edição do cliente offline	Esta definição verifica o acesso de edição ao registo quer durante o envio quer durante a transferência (nas versões anteriores, o Oracle CRM On Demand só verificava o acesso durante a transferência). Recomenda-se que verifique o acesso no momento do envio de dados. As três opções são: Verificar no envio (este é o valor predefinido para novos clientes), Verificar na transferência, nenhum. Verificar no envio é a opção recomendada para utilização por parte dos clientes. Se a opção da lista de escolha em branco estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand verifica o acesso da mesma forma que a opção Verificar na transferência.
Definições de segurança da empresa	
Tempo limite de inatividade da empresa (minutos)	Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão do utilizador terminar devido à inatividade. Se o valor para este campo estiver em branco, a definição de tempo limite da sessão interativa é determinada pelo valor Tempo limite de inatividade predefinido do sistema. Pode visualizar a definição atual Tempo limite de inatividade predefinido do sistema, localizada na parte superior da secção Definições de segurança da empresa, na página Perfil da empresa. Este valor está visível quando edita a página Perfil da empresa. Pode contactar o Suporte técnico a clientes para atualizar o valor Tempo limite de inatividade da empresa para um valor entre 10 minutos e 90 minutos.

Campo	Descrição
Tipo de autenticação	<p>Apresenta os tipos de autenticação permitidos para a empresa. Este valor só pode ser atribuído pelo Suporte técnico a clientes. São possíveis os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apenas ID do utilizador/palavra-passe - Todos os utilizadores devem iniciar sessão utilizando o respetivo ID do utilizador e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ Apenas entrada em sessão única - Todos os utilizadores devem iniciar sessão com o mecanismo de entrada em sessão única da empresa. Os IDs do utilizador e as palavras-passe do Oracle CRM On Demand não são aceites. ■ ID do utilizador/palavra-passe ou entrada em sessão única - Pode ser utilizado o ID do utilizador e palavra-passe para o Oracle CRM On Demand ou a entrada em sessão única para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. <p>O tipo de autenticação pode ser definido para cada utilizador pelo administrador da empresa, na página Perfil do utilizador. Se o valor do utilizador estiver vazio, a definição ao nível da empresa será utilizada para esse utilizador.</p>
Identificador externo para início de sessão único	<p>Identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Suporte técnico a clientes quando a Entrada em sessão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, apesar de ser possível definir identificadores externos para cada utilizador na página Perfil do utilizador.</p>
Página de início de sessão para autenticações de ID de utilizador/palavra-passe	<p>URL para uma página Início de sessão personalizada específica da empresa, que substitui a página Início de sessão predefinida do Oracle CRM On Demand. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado - (o URL deve começar por http:// ou por https://).</p> <p>Esta página é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou de a sessão do utilizador terminar por motivos de inatividade. Cabe à empresa indicar aos respetivos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando esta página, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand.</p>
Página de início de sessão para autenticações de SSO	<p>URL para a página Início de sessão personalizada específica da empresa, que é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou quando a sessão do utilizador termina por motivos de inatividade, caso o utilizador tenha iniciado sessão originalmente no Oracle CRM On Demand utilizando a Entrada em sessão única. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa, por exemplo, o portal de Entrada em sessão única da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado (deve começar por http:// ou por https://).</p> <p>Cabe à empresa indicar aos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando a respetiva página Entrada em sessão única, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand. Se um utilizador que tenha iniciado</p>

Campo	Descrição
	sessão utilizando a Entrada em sessão única, terminar sessão e esta definição estiver em branco, será apresentada uma página genérica com a mensagem "A sessão terminou".
URL do Serviço de transferência interlocal para autenticações de Início de sessão único	URL do Serviço de transferência interlocal SAML, utilizado para a Entrada em sessão única no Oracle CRM On Demand e atribuído pelo Suporte técnico a clientes, quando a Entrada em sessão única é configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa.
Restrições do endereço IP ativas	Consulte Restringir a utilização de endereços IP (na página 40).
Proteção da falsificação de pedidos entre locais	<p>Ativa uma funcionalidade que impede ataques de falsificação de pedidos entre locais. Quando esta caixa de verificação está selecionada, os utilizadores que criarem um código personalizado para interagir com o Oracle CRM On Demand, poderão necessitar que seja incluído um símbolo de segurança como parâmetro oculto no respetivo código. Para mais informações sobre a proteção da falsificação de pedidos entre locais, consulte Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais (consultar "Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais" na página 37).</p> <p>Esta caixa de verificação está selecionada por predefinição quando a empresa do utilizador é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand, pelo que não é possível alterar a definição.</p>
Ativar incorporação de IFRAME	Por motivos de segurança, esta caixa de verificação é desmarcada por predefinição e deve ser marcada apenas quando necessário. Ao marcar esta caixa de verificação, permite aos utilizadores incorporar as páginas do Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local. Se os utilizadores tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local e esta caixa de verificação estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand é expandida de forma tornar-se a página principal. Esta definição não afeta os widgets do Oracle CRM On Demand que incorpora nas aplicações do ambiente de trabalho.
Definição da visibilidade do Analytics	
Áreas de informações empresariais de relatórios	<p>Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar registos de relatórios em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gestor - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem diretamente aos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.)</p> <p>Visibilidade da equipa - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da conta e da oportunidade.</p> <p>Esta definição é aplicada para toda a empresa a menos que os utilizadores</p>

Campo	Descrição
	definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais de relatórios na respetiva página Detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios, nomeadamente a secção Acerca da visibilidade de registos em relatórios.
Áreas de informações empresariais do histórico	<p>Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar registos de relatórios do Analytics no Oracle CRM On Demand Answers. Estes relatórios fornecem análises de históricos ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do aqueles que aparecem nos relatórios em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gestor - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem diretamente aos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.)</p> <p>Visibilidade da equipa - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da conta e da oportunidade.</p> <p>Visibilidade total - Esta definição combina as vistas Visibilidade do gestor e Visibilidade da equipa.</p> <p>Esta definição é aplicada para toda a empresa a menos que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais do histórico nos respetivos detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios, nomeadamente a secção Acerca da visibilidade de registos em relatórios.</p>
Posso ler todos os registos com base na função	<p>Utilize a lista de escolha se pretender que a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilize a definição Posso ler todos os registos com base na função, conforme definido na página Acesso ao tipo de registo no Assistente de gestão de funções. Por exemplo, se a definição de visibilidade Posso ler todos os registos for selecionada pelo Administrador para a função de utilizador num determinado objeto, (clicando em Admin, Gestão de utilizadores e controlos de acesso, Gestão de funções, editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registo), pode visualizar todos os registos desse objeto no Oracle CRM On Demand Answers, desde que a definição Posso ler todos os registos com base na função seja ativada através do Perfil da empresa ou do Perfil do utilizador.</p> <p>Consulte Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função para obter orientações sobre quando e como ativar Posso ler todos os registos com base na função.</p> <p>Se não seleccionar Posso ler todos os registos com base na função, a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilizará a visibilidade definida nos campos Áreas de informações empresariais de relatórios e Áreas de informações empresariais do histórico.</p>
Definições de comunicações	
Conclusão automática	Se seleccionar esta definição, o Oracle CRM On Demand concluirá automaticamente a Atividade de comunicação quando um agente terminar qualquer chamada ou comunicação por correio eletrónico ou quando um

Campo	Descrição
	<p>agente reatribuir mensagens de correio de voz. O agente não vê o formulário Conclusão. O estado da atividade é definido automaticamente como Concluído e o código de resolução é definido como Conclusão automática.</p> <p>NOTA: Esta definição não se aplica se um agente clicar manualmente no botão Conclusão numa página Detalhes da atividade de comunicação. Por exemplo, depois de ouvir uma mensagem de correio de voz, o agente pode clicar no botão Conclusão na página Detalhes da atividade de correio de voz, para apresentar um formulário Conclusão e concluir a Atividade.</p>
Informações adicionais	
Utilizadores licenciados, Utilizadores ativos, Utilizadores inativos	Estes números são só de leitura, mostrando o número de utilizadores licenciados em conjunto com o estado atual dos utilizadores.

NOTA: Poderão aparecer alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Verificar os estados da licença e os utilizadores activos

Pode verificar o estado da licença e compare-o ao número de utilizadores activos. Precisa de uma licença para cada utilizador activo. (Um *utilizador activo* é um utilizador que pode aceder à aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a empresa.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para verificar o estado da licença e os utilizadores activos e inactivos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na secção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de utilizadores licenciados, activos e inactivos.
 - Se tiver utilizadores activos que já não precisem de aceder à aplicação, poderá libertar licenças desactivando-os. Para mais informações sobre como desactivar licenças, consulte [Desactivar utilizadores](#) (na página 182).
 - Se pretender adquirir mais licenças, contacte o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe

O Oracle CRM On Demand fornece os mais elevados níveis de segurança para a empresa. As restrições de segurança foram criadas para garantir que só os utilizadores autorizados têm acesso aos dados.

Além disso, pode impor políticas de início de sessão, de palavra-passe e de autenticação para aumentar o nível de segurança na empresa. Por exemplo, pode definir o tempo limite de início de sessão para 15 minutos para aderir melhor às políticas de segurança da empresa. Se algum dos utilizadores se esquecer da palavra-passe, estes podem receber uma nova respondendo simplesmente a um conjunto de perguntas de validação. Como medida de segurança adicional, pode especificar o número de horas que uma sessão activa pode durar. Por exemplo, pode configurar uma sessão activa de início de sessão do utilizador para durar uma hora. Quando o utilizador atingir o limite da sessão activa e tentar executar uma acção no Oracle CRM On Demand, o utilizador tem de voltar a introduzir as credenciais de início de sessão antes de continuar a sessão.

Considerações de segurança

Antes de configurar os controlos de início de sessão e palavra-passe, é necessário que tenha em consideração as necessidades de segurança. Algumas das perguntas que deve responder são:

- Qual o tipo de ID de utilizador que pretende utilizar?
- Durante quanto tempo pretende que a palavra-passe temporária de um utilizador gerada pelo sistema seja válida?
- Qual é o número máximo de tentativas de início de sessão que será permitido antes bloquear o acesso de um utilizador à aplicação?
- Durante quanto tempo será o bloqueio de início de sessão? Qual a frequência da alteração das palavras-passe dos utilizadores?
- As novas palavras-passe têm de ser diferentes das palavras-passe antigas?
- Qual é o comprimento mínimo da palavra-passe?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas com êxito pelos utilizadores de modo a permitir que estes possam repor as respectivas palavras-passe caso se esqueçam das mesmas?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas correctamente antes da reposição automática da palavra-passe de um utilizador efectuada pela aplicação?
- Pretende permitir que os utilizadores alterem os respectivos IDs de utilizador ou endereços de email?
- Quanto tempo pretende que dure uma sessão activa do utilizador?

Depois de definir as políticas de início de sessão e de palavra-passe, pode implementá-las nas páginas Administração da empresa na aplicação.

Alterações das definições da palavra-passe

Se efectuar alterações nas definições da palavra-passe, o sistema não impõe as alterações antes da expiração das palavras-passe actuais. Por exemplo, se alterar o comprimento mínimo da palavra-passe de sete caracteres para 10 e um utilizador já tiver uma palavra-passe de sete caracteres, o utilizador pode utilizar a palavra-passe de sete caracteres até que esta expire. Nessa altura, o utilizador terá de criar uma nova palavra-passe de, pelo menos, 10 caracteres.

Será melhor definir a política interna e seleccionar as definições antes de adicionar novos utilizadores ao sistema. Se, no entanto, tiver de efectuar imediatamente uma alteração na política de segurança, pode repor todas as palavras-passe de utilizador. Esta acção gera uma mensagem de correio electrónico para todos os utilizadores da empresa fornecendo uma nova palavra-passe temporária. Tem de ter o privilégio Repor palavras-passe para efectuar este procedimento.

O que acontece quando os utilizadores se esquecem das respectivas palavras-passe?

Os utilizadores que têm o privilégio Repor palavra-passe pessoal na respectiva função podem submeter um pedido de reposição se a esquecerem da mesma. Podem utilizar a ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Tem de definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os utilizadores têm de fornecer para a reposição das respectivas palavras-passe. Quando esta funcionalidade estiver configurada, os utilizadores conseguem repor as respectivas palavras-passe do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

Definir os controlos de palavra-passe da empresa

É possível definir a política de palavra-passe para o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de palavra-passe para estar em conformidade com os protocolos da empresa sobre o comprimento de palavras-passe aconselhável e o período de validade das mesmas.

Para definir os controlos de palavra-passe da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Controlo de início de sessão e palavra-passe.
- 4 Na página Controlo de início de sessão e palavra-passe de empresa, preencha as informações e guarde as definições.

A tabela seguinte descreve as definições.

NOTA: Para repor a palavra-passe, os utilizadores devem ter o privilégio Repor palavra-passe pessoal na respetiva função de utilizador. Para repor a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, os utilizadores também devem ter perguntas e respostas de segurança definidas no sistema.

Definição	Valores possíveis	Utilização
Informações da política de início de sessão		
ID de início de sessão da empresa	Caixa de texto	É um identificador exclusivo da empresa. Quando criar novos utilizadores, este identificador será a primeira parte do ID de início de sessão (ID de início de sessão da empresa) do utilizador. Quando são criados novos utilizadores e o Tipo de ID

		de utilizador predefinido é ID de início de sessão da empresa, a parte Domínio da empresa do ID de utilizador será previamente preenchida com este valor. Esta definição também pode ser acedida a partir da página Perfil da empresa.
Número máximo de tentativas de palavra-passe atual	Número entre 1 e 3	<p>O número de vezes em que um utilizador pode tentar introduzir a palavra-passe atual. Se o utilizador estiver a introduzir a palavra-passe atual num ecrã de início de sessão quando o número de tentativas é atingido, o utilizador fica bloqueado no Oracle CRM On Demand. O valor do campo Duração do bloqueio de início de sessão determina o número de tentativas permitido. No entanto, se o utilizador estiver a introduzir a palavra-passe atual a partir do Oracle CRM On Demand ou se o utilizador estiver a atualizar a palavra-passe, e se o número máximo de tentativas de palavra-passe atual for atingido, a sessão do utilizador é terminada. O utilizador não fica bloqueado no Oracle CRM On Demand e o número máximo de tentativas de palavra-passe atual ainda está disponível no ecrã de início de sessão antes do Oracle CRM On Demand aplicar o valor definido no campo Duração do bloqueio de início de sessão.</p> <p>O valor predefinido para clientes novos e existentes é de 3.</p>
Duração do bloqueio de início de sessão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O período de tempo em que a conta do utilizador está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	<p>A duração que uma sessão ativa do utilizador pode durar antes de ser pedido ao utilizador para voltar a introduzir as respetivas credenciais de início de sessão. Este campo aceita número inteiros positivos de zero (0) a 9999.</p> <p>Para visualizar o valor predefinido para esta definição, vá para a página Políticas de início de sessão e de palavra-passe na Administração da empresa.</p> <p>Quando utilizar o Oracle CRM On Demand, tem de voltar a introduzir as credenciais de início de sessão quando a sessão ativa atingir a respetiva duração</p>

		<p>máxima.</p> <p>Quando utilizar serviços Internet e a sessão ativa terminar, o cliente de serviços Internet tem de repetir a autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.</p>
Informações de controlo de palavra-passe		
Expirar palavras-passe de utilizador a	30, 60, 90 dias, um ano ou nunca expira	O período de tempo durante o qual uma palavra-passe de utilizador é válida. Após este período de tempo, o utilizador é obrigado a alterar a palavra-passe.
Comprimento mínimo da palavra-passe	Número entre 6 e 10	O número mínimo de caracteres que podem ser utilizados para uma palavra-passe.
Número máximo de alterações de palavra-passe	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a palavra-passe de um utilizador pode ser alterada tal como está especificado na definição de Período limite de alteração da palavra-passe. Se um utilizador tentar alterar a palavra-passe mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.
Período limite de alteração da palavra-passe	Número de dias (de 1 a 7)	O período de tempo durante o qual se aplica a definição Número máximo de alterações de palavra-passe.
Nível de complexidade de palavras-passe	3 ou 4	<p>O número de classes de caracteres que tem de ser cumprido nas palavras-passe de utilizador a partir das quatro categorias seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Maiúsculas (A...Z) ■ Minúsculas (a...z) ■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9) ■ Caracteres não alfanuméricos (!,\$,#,%)

Impor política de palavras-passe no início de sessão	Caixa de verificação	Se a caixa de verificação estiver selecionada, é ativada uma verificação da política de palavras-passe quando os utilizadores iniciam sessão no Oracle CRM On Demand. Esta verificação da política garante que a palavra-passe do utilizador esteja em conformidade com as definições Comprimento mínimo da palavra-passe e Nível de complexidade de palavras-passe no Oracle CRM On Demand.
Número das últimas palavras-passe para impedir o utilizador de reutilizar	Número entre 0 e 10	<p>O número de palavras-passe anteriormente utilizadas que o utilizador não pode reutilizar no Oracle CRM On Demand.</p> <p>O valor predefinido para empresas novas é de 3. O valor predefinido para as empresas existentes é 1 ou 0 se as condições seguintes forem cumpridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A definição A nova palavra-passe tem de ser diferente da palavra-passe antiga é selecionada. ■ A seleção da definição Número das últimas palavras-passe para impedir o utilizador de reutilizar é anulada.
Informações de autenticação		
Número de perguntas de segurança a preencher	Número entre 1 e 8	<p>Esta definição determina a quantidade de perguntas e respostas de segurança que um utilizador tem de configurar. As perguntas e respostas do utilizador são armazenadas para uma utilização futura.</p> <p>NOTA: Os utilizadores configuram as perguntas de segurança quando iniciam sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Os utilizadores também podem alterar as perguntas de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte Configurar as perguntas sobre segurança.</p> <p>Quando os utilizadores repõem a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, têm de responder de determinadas perguntas</p>

		<p>de segurança que tenham sido definidas.</p> <p>É possível especificar que os utilizadores têm de configurar um número maior de perguntas do que o exigido para responder ao repor uma palavra-passe. Uma seleção aleatória das perguntas que o utilizador configura é apresentada para autenticar o utilizador ao repor a palavra-passe.</p>
Número de perguntas de segurança a responder	Número entre 1 e 8	<p>Esta definição determina o número de perguntas de segurança que um utilizador tem de responder ao repor uma palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Quando o utilizador submete o pedido para repor a palavra-passe, o utilizador recebe, pouco depois, uma ligação para uma página temporária.</p> <p>Na página temporária, o utilizador tem de responder ao número de perguntas de segurança especificado nesta definição para que a palavra-passe possa ser reposta.</p> <p>O valor neste campo tem de ser menor que ou igual ao valor no campo Número de perguntas de segurança a concluir, uma vez que não pode ser exigido ao utilizador que responda a mais perguntas do que aquelas que foram configuradas pelo utilizador.</p>
Número de dias de validade do início de sessão temporário	Número de dias (1 a 14)	<p>Esta definição determina o número de dias de validade de uma palavra-passe de início de sessão temporário. É normalmente enviado um correio eletrónico com informações de início de sessão temporário quando é adicionado um novo utilizador ou quando o administrador da empresa ou o Suporte técnico a clientes repõe a palavra-passe do utilizador.</p>
Número de tentativas de início de sessão com palavra-passe temporária	Número de tentativas (1 a 14)	<p>O número total de tentativas de início de sessão permitidas com uma palavra-passe de início de sessão temporária. Se este valor for ultrapassado, as informações de início de sessão temporário do utilizador passarão a ser inválidas e a palavra-passe do utilizador</p>

		terá de ser novamente reposta.
Informações adicionais		
Permitir que os utilizadores alterem o ID de utilizador	Caixa de verificação	Se a caixa de verificação for seleccionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o ID do utilizador. Se a funcionalidade não estiver ativada, apenas o administrador da empresa pode alterar os IDs de utilizador.
Permitir que utilizadores alterem o endereço de correio eletrónico	Caixa de verificação	Se esta caixa de verificação for seleccionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o endereço de correio eletrónico. Se esta funcionalidade não estiver ativada, apenas o administrador da empresa poderá alterar os endereços de correio eletrónico.
Opção de sessão concorrente	Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Parar e terminar existente	<p>Esta definição permite gerir como é que o Oracle CRM On Demand processa as sessões concorrentes enquanto utiliza as credenciais de início de sessão.</p> <p>A opção, Permitir com notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand notifica o utilizador de que outra sessão está em curso, utilizando os mesmos detalhes da conta. O Oracle CRM On Demand também fornece notificação ao utilizador na outra sessão.</p> <p>A opção, Permitir sem notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand não notifica qualquer utilizador de que a outra sessão está em curso.</p> <p>A opção, Parar e terminar existente, fecha a primeira sessão existente e deixa a segunda nova sessão em curso. Os utilizadores de ambas as sessões são notificados das ações.</p>

Acerca da protecção da falsificação de pedidos entre locais

Para prevenir ataques de falsificação de pedidos entre locais, os utilizadores que criam o código personalizado que contém pedidos POST HTTP (incluindo pedidos Java Script assíncrono e XML (AJAX)) que tentam

actualizar, criar ou eliminar dados no Oracle CRM On Demand devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for utilizado de forma incorrecta, o pedido falhará. Quando o pedido falha, o utilizador irá ver uma mensagem de erro indicando que o pedido não pode ser concluído, porque a chave é inválida ou expirou e o utilizador tem de actualizar a página.

O token de segurança que os utilizadores devem incluir no respectivo código é mostrado na tabela seguinte.

Componente do parâmetro	Código de token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

NOTA: O código de token é sensível a maiúsculas/minúsculas e deve ser tal e qual como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca a falha do pedido.

Esta funcionalidade de protecção para falsificação de pedidos entre locais é controlada pela caixa de selecção Protecção da falsificação de pedidos entre locais activada no perfil da empresa. A funcionalidade é activada por predefinição quando a empresa é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand e não pode desactivá-la.

Repor todas as palavras-passe

Pode repor ao mesmo tempo todas as palavras-passe dos utilizadores (incluindo a do administrador).

Exemplo de utilização 1. Quando estiver a configurar a aplicação, crie utilizadores e defina os respetivos Estados para Ativos, mas não envie as suas palavras-passe por correio eletrónico. Após concluir a configuração e a aplicação estar pronta para utilização, reponha todas as palavras-passe. Esta ação envia mensagens de correio eletrónico para todos os utilizadores ativos de uma só vez, notificando-os das respetivas palavras-passe temporárias e dando-lhes acesso à aplicação.

Exemplo de utilização 2. Alterou a política de controlo de palavras-passe e pretende que todos os utilizadores estejam em conformidade com esta nova política. Reponha todas as palavras-passe para que os utilizadores tenham de alterar as respetivas palavras-passe quando iniciarem sessão na próxima vez.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir empresa - Repor todas palavras-passe. Cada função de utilizador tem também de incluir o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

Para repor todas as palavras-passe

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Repor todas as palavras-passe.

São enviadas mensagens de correio eletrónico a todos os utilizadores, notificando-os das respetivas novas palavras-passe temporárias. Os utilizadores que estiverem atualmente com a sessão iniciada podem continuar a trabalhar, mas terão de introduzir as novas palavras-passe temporárias no próximo início de sessão.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Repor a palavra-passe de um utilizador](#) (na página 175)
- [Configurar utilizadores](#) (na página 159)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 32)

Activar idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em várias línguas. Todos os campos de texto predefinido fornecidos com o produto, tais como campos e valores da lista de escolha, juntamente com a ajuda online e as iniciações são apresentados nas línguas disponíveis.

No entanto, quando personalizar campos ou valores da lista de escolha, tem de introduzir manualmente os equivalentes noutras línguas, caso pretenda os que aparecem nas versões traduzidas. Caso contrário, aparecem na língua original a azul entre parênteses, independentemente da língua seleccionada.

Inicialmente, a única língua activa é a língua seleccionada como predefinição da empresa quando esta efectuou a inscrição no Oracle CRM On Demand.

Para que as opções de idiomas fiquem disponíveis também para os utilizadores, tem de as activar.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para activar os idiomas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Idiomas.
- 4 Na coluna Activo, seleccione os idiomas que pretende disponibilizar aos funcionários.

NOTA: Os formatos para a apresentação de datas, horas e moeda são determinados por outras definições, e não a definição Língua.

- 5 Guarde o registo.

Restringir a utilização de endereços IP

Esta funcionalidade permite à empresa restringir acesso ao sistema para intervalos de endereços IP específicos. Pode utilizar esta funcionalidade para garantir que os utilizadores só acedem ao sistema a partir de localizações de rede específicas, tal como o escritório. Se esta funcionalidade estiver activa, os utilizadores só podem iniciar sessão na aplicação a partir das máquinas que têm os endereços IP dentro do intervalo especificado.

Antes de começar. Contacte o Suporte técnico a clientes para que possam activar a filtragem de IP para a empresa. Depois disso, para executar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para restringir a utilização de endereços IP

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Clique na ligação Definições de segurança.
- 4 Na página Definições de segurança, introduza os endereços IP aceitáveis para iniciar sessão.
SUGESTÃO: Reveja as informações no ecrã sobre a forma correcta de introduzir endereços IP.
- 5 Guarde o registo.

Administração do calendário fiscal

A administração do calendário fiscal inclui a definição do início do ano fiscal e o fim do ano fiscal correspondente para a empresa:

- [Acerca dos calendários fiscais](#) (na página 40)
- [Definir um calendário fiscal personalizado](#) (na página 42)

Acerca dos calendários fiscais

Estão disponíveis dois tipos de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se o ano fiscal do utilizador seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), poderá utilizar este tipo de calendário no perfil da empresa.
- **Calendário fiscal personalizado.** Se o calendário do utilizador seguir um calendário diferente, como 4-5-4, poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se utilizar um calendário fiscal padrão ou um calendário fiscal personalizado, será definido um ano fiscal uma vez para a sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite-lhe automaticamente utilizar os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

Calendários fiscais padrão

Os calendários fiscais padrão são períodos que acompanham um calendário geralmente definido, como um calendário Gregoriano, e podem ter início em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se utilizar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, selecione um dos seguintes tipos de calendário:

- Trimestres do calendário
- Modelo de calendário 4-4-5
- Modelo de calendário 5-4-4

Quando utiliza calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente os períodos fiscais até ao ano 2020. Pode visualizar as definições para o seu calendário fiscal padrão, mas não as pode alterar. Se pretender alterar a definição do calendário, contacte o Suporte técnico a clientes. O Suporte técnico a clientes preenche o calendário fiscal do utilizador com dados e especifica o tipo de calendário quando a empresa do utilizador está a ser configurada.

NOTA: Quaisquer alterações efectuadas na definição do ano fiscal só serão reflectidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand quando for executada uma ETL (Extracção, transformação, carregamento) completa.

Para visualizar a definição do calendário fiscal padrão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 3 Na secção Definições da empresa, reveja os seguintes campos:
 - Mês de início do ano fiscal
 - Data de início do ano fiscal
 - Tipo de calendário fiscal

NOTA: Quando são efectuadas alterações na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand actualiza todos os dados nos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand só actualiza os dados futuros nas previsões.

Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para acomodar as empresas que não utilizam meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O seu administrador da empresa define os calendários fiscais personalizados. O utilizador tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano que pretenda criar planos de negócio, objectivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definir um calendário fiscal personalizado](#) (na página 42).

Definir um calendário fiscal personalizado

O administrador da empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para ficar em conformidade com o ano fiscal da empresa. Os calendários fiscais personalizados refletem-se em todos os relatórios, planos de negócios, objetivos e quotas de utilizador.

NOTA: Para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, a função de utilizador tem de incluir o privilégio *Gerir a empresa*.

Para configurar os calendários fiscais personalizados, tem de executar o seguinte:

- 1 Contacte o Suporte técnico a clientes para ativar a utilização de calendários fiscais personalizados para a empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais da empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo na empresa.

ATENÇÃO: Depois de ativar a opção de calendário fiscal personalizado para a empresa, não é possível desativar esta opção. Recomenda-se que os administradores da empresa não ativem calendários fiscais personalizados, exceto se compreenderem integralmente as funcionalidades dos calendários fiscais do Oracle CRM On Demand.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões. O administrador da empresa tem de definir os registos do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Uma vez que as previsões podem ocupar mais do que um trimestre em duração, é possível que uma previsão possa incluir dados de vários anos fiscais. Assim, para garantir que dados suficientes se encontram disponíveis para a série de previsão a gerar, um calendário fiscal personalizado tem de ser criado para cada ano que a empresa pretende gerar previsões. Além disso, o administrador da empresa tem de atualizar a definição da previsão antes que a definição do novo calendário fiscal personalizado possa ser utilizada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da data da previsão seguinte, as previsões não são geradas. Para mais informações sobre como atualizar definições da previsão, consulte [Atualizar a definição da previsão](#) (na página 383).

Para definir um novo calendário fiscal personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, clique em Novo calendário fiscal.
- 5 No menu, selecione o ano fiscal que pretende.

O nome do calendário fiscal é preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal de 2009. Este valor é só de leitura.

- 6 Introduza as seguintes informações:
- 42** Administrar o Oracle CRM On Demand Versão 20

- a Descrição.** Adicione quaisquer informações extra sobre a definição fiscal personalizada. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
- b Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- c Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- d Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- e Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- f Informações adicionais.** Clique no ícone de calendário para indicar o início do ano fiscal seguinte.

NOTA: Um ano fiscal não pode ter mais de 99 semanas de duração. Se introduzir um valor para Início do ano fiscal seguinte que seja posterior a 99 semanas a contar da data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro pede-lhe que introduza um valor correto.

7 Clique em Guardar.

NOTA: Tem de criar calendários fiscais sequencialmente, por exemplo, tem de criar o calendário fiscal de 2010 antes de criar o calendário fiscal de 2011.

A nova definição de calendário fiscal personalizado não se reflete no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) noturno.

Para visualizar os detalhes de um calendário fiscal

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3** Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4** Na página Lista de calendários fiscais, clique no nome do ano fiscal para o qual pretende visualizar os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal apresenta os meses fiscais individuais para o ano selecionado e a data de início do ano fiscal seguinte.

NOTA: Se estiver a mudar de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registos do ano fiscal anterior aparecem como só de leitura na página Lista de calendários fiscais e todos os registos futuros do ano fiscal que o Oracle CRM On Demand gerar são eliminados. Para obter mais informações sobre informações de calendários fiscais padrão, consulte [Acerca dos calendários fiscais](#) (na página 40).

Para editar o calendário fiscal da empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, localize o calendário fiscal que pretende atualizar e clique em Editar.
- 5 Introduza os novos detalhes para o calendário fiscal e clique em Guardar.

Quaisquer alterações à definição de calendário fiscal personalizado não se refletem no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) noturno.

NOTA: Se tiver definido um calendário fiscal personalizado, pode alterá-lo editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores ao ano fiscal atual são só de leitura. Não é possível eliminar calendários fiscais personalizados.

Definição da moeda

Definir moedas para a empresa inclui:

- Ativar as moedas em que a empresa transaciona negócios.
- Definir taxas de câmbio da moeda para a moeda base da empresa.

Para obter informações sobre a definição da moeda, consulte [Gerir moedas](#) (na página 44).

Gerir moedas

Para permitir aos utilizadores fazer e controlar os negócios em qualquer moeda, tem de activar essas moedas. Caso contrário, a moeda predefinida configurada para a empresa é a única opção.

Se os funcionários registarem transacções noutras moedas, também terá de configurar as taxas de câmbio entre essas moedas e a moeda predefinida da empresa. A aplicação utiliza as taxas de câmbio durante a agregação de receitas para relatórios e previsões.

ATENÇÃO: Certifique-se de que configura as taxas de câmbio antes de os utilizadores introduzirem transacções para todas as moedas que activar.

Pode introduzir várias taxas de câmbio para qualquer moeda activa. Cada entrada consiste na Data do câmbio e numa Taxa de câmbio para essa data. Para determinar qual a taxa de câmbio a utilizar para uma determinada transacção, a aplicação segue estas regras:

Modo de conversão do Oracle CRM On Demand de taxas de câmbio entre a moeda predefinida da empresa e a moeda predefinida do utilizador

Neste caso, uma empresa possui as seguintes moedas:

- A moeda predefinida para uma empresa é o dólar americano (USD).
- Esta empresa também tem moedas adicionais activadas: o euro (EUR) e a libra esterlina (GBP).
- Esta empresa tem taxas de câmbio definidas entre o USD e o EUR e entre o USD e GBP.

- O utilizador introduz as receitas da oportunidade em EUR. No entanto, a moeda predefinida do utilizador é GBP.
- O Oracle CRM On Demand executa a conversão de EUR para GBP da seguinte forma:
 - Converte primeiro as receitas da oportunidade na moeda predefinida da empresa, ou seja, de EUR para USD.
 - Em seguida, converte as receitas da oportunidade na moeda do utilizador, ou seja, de USD para GBP.

Processo de aplicação das taxas de câmbio nas agregações de previsões

Neste caso, aplicam-se as seguintes regras:

- Se existir uma taxa de câmbio definida para a mesma data da transacção, esta utiliza esse valor de Taxa de câmbio.
- Se não for definida nenhuma taxa de câmbio para a mesma data da transacção, mas existirem taxas de câmbio definidas para datas anteriores à transacção, esta utilizará a taxa de câmbio com a data mais próxima da data da transacção.
- Se não for definida nenhuma taxa de câmbio para a mesma data da transacção e não existirem taxas de câmbio definidas para datas anteriores à transacção, esta utilizará a próxima taxa de câmbio disponível com uma data *posterior* à data da transacção.

Por exemplo, se forem introduzidas taxas de câmbio apenas para 5/15/2004 e 8/15/2004, ocorre o seguinte:

- Para transacções anteriores a 5/15/2004, é utilizada a taxa de 5/15/2004.
- Para transacções entre 5/15/2004 e 8/14/2004, é utilizada a taxa de 5/15/2004.
- Para transacções em 8/15/2004 ou posteriores, é utilizada a taxa de 8/15/2004.

Processo de aplicação das taxas de câmbio nos relatórios

Para os relatórios, as taxas de câmbio aplicam-se de forma mais geral do que para a previsão. É determinada uma única taxa de câmbio para cada mês e todas as transacções num mês utilizam essa taxa. Por exemplo, para as oportunidades, o Oracle CRM On Demand utiliza a Data de fecho da oportunidade mais próxima à Data efectiva da taxa de câmbio. Para as conversões monetárias de activos, o Oracle CRM On Demand utiliza o campo Data de compra como a data. Para os produtos de oportunidade, o Oracle CRM On Demand utiliza a taxa de câmbio mais próxima da data de início das receitas do produto. Para os outros objectos, incluindo os objectos personalizados 01-03, o Oracle CRM On Demand utiliza a data de criação para determinar a data da taxa de câmbio. Para os objectos personalizados 04-15, o Oracle CRM On Demand utiliza o campo Taxa de câmbio.

A taxa de câmbio atribuída a um mês é determinada do seguinte modo:

- Se existir mais do que uma taxa de câmbio para um mês, será utilizada a que tiver a data mais recente desse mês.
- Se não existirem taxas de câmbio para um mês, a taxa de câmbio desse mês será definida com o mesmo valor do mês posterior mais próximo com uma taxa definida.
- Se não existirem taxas de câmbio para meses posteriores, será utilizada a primeira taxa de câmbio de um mês anterior.

Por exemplo, se forem definidas taxas de câmbio para 5/10/2004, 5/20/2004 e 8/14/2004:

- A taxa de Maio de 2004 será o valor definido para 5/20/2004 (a taxa mais recente definida para Maio).
- A taxa de Agosto de 2004 será o valor definido para 8/14/2004 (a única taxa definida para Agosto).
- Abril de 2004 e os meses anteriores utilizarão a taxa de 20/5/2004. Existem duas datas para o mês de Maio.
- Junho e Julho de 2004 utilizarão a taxa de Agosto de 2004 (mês posterior mais próximo).
- Setembro de 2004 e os meses posteriores utilizarão a taxa de Agosto de 2004 (nenhum mês posterior, sendo utilizado o primeiro mês anterior).

Nos relatórios, todos os valores que necessitarem de conversão entre moedas utilizarão a taxa de câmbio definida para o mês em que transacção ocorre, calculada conforme descrito acima.

NOTA: Durante as previsões, todas as oportunidades são convertidas para a moeda predefinida da empresa para acumulação de previsões. No entanto, em relatórios, os campos de receitas são convertidos para o montante na moeda do utilizador final.

É necessário aguardar até que a actualização da análise diária seja executada quando ocorrer qualquer uma destas situações:

- É activada uma nova moeda para a empresa e a taxa de câmbio é configurada
- É seleccionada uma nova moeda por um utilizador que ainda não tinha sido seleccionada por qualquer outro utilizador da empresa (na página Detalhes pessoais)

A actualização gera automaticamente qualquer taxa de câmbio cruzada necessária. Depois disso, pode executar relatórios históricos ou em tempo real.

Sempre que os utilizadores alterarem a moeda de utilizador predefinida, têm de terminar sessão na aplicação Oracle CRM On Demand e, em seguida, iniciar sessão novamente antes de os relatórios serem apresentados na moeda que acabaram de seleccionar.

Antes de começar. Para executar os procedimentos para gerir moedas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Definir moedas. Além disso, para perceber o efeito das definições de moeda, leia Acerca de definições de perfil para utilizadores.

Para activar moedas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Definição da moeda.
- 4 Na página Configuração da moeda, seleccione Todas as moedas na lista pendente.
- 5 Clique na ligação Editar para a moeda que pretende activar.
- 6 Na página Editar moeda, seleccione a caixa de verificação Activa.
- 7 (Opcional) Na página Editar moeda, pode alterar o símbolo correspondente à moeda.

Por exemplo, poderá distinguir as moedas pelos respectivos códigos de moeda em vez dos símbolos. Assim, poderá alterar \$ para USD, ¥ para JPY e € para EUR.

- 8 Guarde o registo.

Para definir as taxas de câmbio

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Taxas de câmbio.

A página Editar taxa de câmbio aparece com as taxas de câmbio mais recentes para as moedas activadas. Se não tiver sido definido nenhuma taxa de câmbio, aparece em branco.

NOTA: O campo *Para moeda* indica sempre a moeda definida para a empresa. Tem de introduzir taxas de câmbio que indiquem à aplicação como converter cada moeda activa nessa moeda.

- 4 Para adicionar uma nova taxa de câmbio para uma moeda activa:
 - a Clique na ligação Histórico do câmbio da linha Moeda à qual pretende adicionar uma taxa. Na página Taxa de câmbio, clique em Nova.
 - b Na página Editar taxa de câmbio, preencha com as informações.

Para Taxa de câmbio, introduza quantas unidades de *Para moeda* seriam necessárias para comprar uma unidade de *Moeda de origem*.

Exemplo: 1 Euro = 1,3 dólares americanos.

Partindo do princípio de que a moeda da empresa está definida como Dólares americanos (USD), seriam introduzidos estes valores:

 - Moeda de origem: EUR
 - Para moeda: USD
 - Taxa de câmbio: 1,3

- 5 Clique em Guardar.

Para ver um histórico das taxas de câmbio

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Taxas de câmbio.

Na página Editar taxa de câmbio, aparecem as taxas de câmbio mais recentes para moedas diferentes.

- 4 Para ver o histórico das taxas de câmbio para uma única moeda, clique na ligação Histórico do câmbio. Aparece um histórico das taxas de câmbio.

Auditoria da empresa

A pista de auditoria é uma capacidade importante para cumprir com a conformidade regulatória e a política da empresa. Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre a pista de auditoria no Oracle CRM On Demand:

- [Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores](#) (consultar "[Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores](#)" na página 48)
- [Rever a utilização de recursos da empresa](#) (na página 48)
- [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) (na página 49)
- [Rever alterações de configuração da pista de auditoria](#) (na página 50)

Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores

Pode rever o histórico do início de sessão de todos os utilizadores na empresa. A página do histórico do início de sessão mostra os utilizadores que estão a utilizar a aplicação e o momento da utilização. A página do histórico do início de sessão também regista a actividade de início de sessão efectuada pelo Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para rever a actividade de início de sessão de todos os utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria de recursos, clique na ligação Auditoria de início de sessão.
- 4 Reveja o histórico de início de sessão da aplicação.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Rever a actividade de início de sessão de um utilizador](#) (na página 176)

Rever a utilização de recursos da empresa

Pode rever a utilização dos recursos de toda a empresa, incluindo as alterações nas seguintes áreas:

- 48** Administrar o Oracle CRM On Demand Versão 20

- Repor palavra-passe
- Palavra-passe esquecida
- Responder perguntas sobre segurança
- Alterar identificador do início de sessão único
- Alteração do ID do utilizador
- Alteração do endereço de correio eletrónico
- Definir palavra-passe
- Palavra-passe inicial
- Offline

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para rever a utilização de recursos da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria de recursos, clique na ligação Auditoria.
- 4 Reveja o histórico de utilização de recursos da empresa.

Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal

Pode rever as alterações à pista de auditoria que os utilizadores efetuaram aos campos auditáveis para todos os tipos de registo auditáveis. Uma pista de auditoria também indica se os tipos de registo auditáveis são criados, eliminados ou restaurados.

Para novos clientes e para os que atualizem o Oracle CRM On Demand para esta versão, se estiver a auditar campos específicos para tipos de registo, auditar a criação, a eliminação e o restauro de registos é ativado por predefinição. Se não estiver a auditar campos específicos para tipos de registo, todas as auditorias de criação, eliminação e restauro de registos são desativadas. Os clientes podem assim alterar as definições da auditoria do nível de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador terá de incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e o privilégio Auditoria de configuração da administração.

Para rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.

3 Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Pista de auditoria principal.

A Pista de auditoria principal apresenta os valores seguintes:

- **N.º de ID.** O ID da linha da tabela.
- **Título.** O campo do nome do objeto.
- **Tipo de registo.** O tipo de registo a ser auditado.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.
- **Apelido.** O apelido do utilizador.
- **Nome próprio.** O nome próprio do utilizador.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor antigo.** O valor anterior do registo.
- **Novo valor.** O novo valor do campo. Se alterar o campo de prioridade do pedido de assistência de Baixo para Alto, o campo Valor antigo permanecerá como Baixo e o campo Novo valor será Alto. Se eliminar um registo, o campo Valor antigo permanecerá em branco e o campo Novo valor será alterado para Registo eliminado.
- **Data & hora atualizada.** A data e hora em que o registo foi atualizado.
- **Informações adicionais.** Quaisquer informações adicionais relativas à modificação do registo.

Para obter mais informações sobre a pista de auditoria, consulte [Personalizar a pista de auditoria](#) (na página 115).

Rever alterações de configuração da pista de auditoria

Pode rever as alterações à pista de auditoria que os utilizadores efetuam à configuração de campos, funções e perfis de acesso.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador terá de incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e o privilégio Auditoria de configuração da administração.

Para rever alterações de configuração da pista de auditoria

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3** Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Auditoria de configuração da administração.
A tabela Auditoria de configuração da administração apresenta os valores seguintes:
 - **N.º de ID.** A ID da linha da tabela da configuração modificada.
 - **Tipo.** O tipo de registo que foi modificado.
 - **Nome do tipo.** O nome do registo que foi modificado.

- **Endereço de IP de origem.** O endereço de IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.
- **NOTA:** Este valor é apresentado apenas quando estas informações estão disponíveis.
- **Tipo de sessão.** Este valor indica se a sessão foi uma sessão interativa ou de serviços Internet.
- **Apelido.** O apelido do utilizador.
- **Nome próprio.** O nome próprio do utilizador.
- **ID de início de sessão do utilizador.** O ID de início de sessão do utilizador.
- **Operação.** O tipo de configuração que foi executado, por exemplo, criado, eliminado ou modificado.
- **Campo modificado.** O nome do campo do registo que foi modificado.
- **Valor antigo.** O valor anterior do registo ou do campo que foi modificado.
- **Novo valor.** O novo valor do registo ou do campo que foi modificado.
- **Data.** A data e hora em que o registo foi configurado.

Para obter mais informações sobre a pista de auditoria, consulte [Personalizar a pista de auditoria](#) (na página 115).

Gestão de alertas

A funcionalidade de alerta no Oracle CRM On Demand permite difundir informações críticas baseadas na hora aos utilizadores da empresa. Para obter informações sobre alertas, consulte os tópicos seguintes:

- Rever os alertas
- [Publicar alertas em toda a empresa](#) (na página 51)
- Trabalhar com listas
- [Campos de alertas](#) (na página 52)

Publicar alertas em toda a empresa

Os alertas de toda a empresa aparecem na página A minha página principal de cada funcionário. Pode utilizar alertas para transmitir as informações de toda a empresa, tal como avisos de reunião e alterações à política.

NOTA: Os alertas que anunciam que uma previsão foi gerada permanecem na página A minha página principal dos funcionários durante dois dias. Para aumentar o período em que o alerta aparece, efectue as alterações na página Editar alertas depois de o primeiro alerta ser apresentado. Para obter instruções, siga o procedimento desta secção.

Pode ligar os ficheiros ou URLs aos alertas. Por exemplo, quando estiver a criar um alerta de aviso de reunião, pode adicionar uma ligação a uma página da Internet com direcções para a localização da reunião.

Antes de começar. (Opcional) Crie ou localize uma página da Internet ou ficheiro que contenha informações que pretenda partilhar. Certifique-se de que o caminho para a página da Internet ou ficheiro está acessível para os utilizadores. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para criar ou actualizar alertas de toda a empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3** Na secção Gestão de alertas, clique na ligação Alertas de empresa.
Aparece a página Alertas com uma lista de alertas de empresa.
- 4** Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no botão Novo.
 - Clique no título do alerta que pretende editar e, em seguida, clique no botão Editar.
- 5** Na página Novo alerta ou Editar alertas, preencha com as informações necessárias.
- 6** Guarde o alerta.
- 7** Para adicionar um anexo ao alerta, clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 8** Clique no botão Adicionar anexo e introduza as informações.
- 9** Na página Editar anexo, clique em Guardar.
- 10** Para adicionar um URL ao alerta, clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 11** Clique no botão Adicionar URL e introduza as informações.
- 12** Na página Editar anexo, clique em Guardar.

Campos de alertas

A seguinte tabela descreve as informações do campo que poderão ser visualizadas num registo de alerta. Se for um administrador, poderá ver e actualizar todos os campos de alertas. Caso contrário, está restringido à visualização de um número limitado de campos de alertas.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta tal como será apresentado em A minha página principal.

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade do alerta, a qual é indicada pelo ícone junto do mesmo em A minha página principal.
Hiperligação	URL ou nome do ficheiro e caminho do diretório associados ao alerta.
Descrição do alerta	Texto tal como será apresentado no alerta.
Data de publicação	Data em que pretende que seja iniciada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Data de expiração	Data em que pretende que seja terminada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Hiperligação apresentada	<p>Texto tal como será apresentado para a hiperligação no alerta. Isto é obrigatório se tiver introduzido uma hiperligação.</p> <p>Por exemplo, para a ligação (URL) "http://empresa.local/doc_2389.html", poderá escrever "Indicações para a reunião" para o texto da hiperligação no alerta.</p>

SUGESTÃO: É possível criar listas filtradas para limitar o tipo de registos de alertas apresentados ao mesmo tempo. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas](#).

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre alertas de toda a empresa:

- [Publicar alertas em toda a empresa](#) (na página 51)

Administração de atribuições de serviço

Administrar atribuições de serviço incluir:

- [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa](#) (na página 55)
- [Ver utilização de atribuições de serviço histórico](#) (na página 56)
- [Definir alertas para atribuições de serviço](#) (na página 56)
- [Ver informações de utilização de ficheiros e de registos](#) (na página 57)

Acerca de atribuições de serviço

Pode visualizar todas as atribuições de serviço para a empresa para ver a utilização atual e histórica e permitir os alertas quando as atribuições atingirem os valores de limiar definidos. O Suporte técnico a clientes define os valores de atribuição de serviço para a empresa. As atribuições de serviço são as seguintes:

- **Atribuição de operações de serviços Internet.** Determina o número de operações dos serviços Internet que uma empresa pode executar dentro de um período de 24 horas.

- **Atribuição de pedidos concorrentes de serviços Internet.** Determina o número máximo de pedidos de serviços Internet concorrentes que uma empresa pode processar.
- **Licenças de ambiente de trabalho CRM.** Indica o número de utilizadores do CRM Desktop com licença por parte da empresa.
- **Atribuição de ficheiros.** Determina a atribuição de ficheiros para a empresa, que é o montante de memória disponível para ficheiros anexados a registos.
- **Atribuição de registos.** Determina a atribuição de registos para a empresa, que é o número de registos de todos os tipos.

NOTA: Os nomes e descrições de atribuições de serviço são apresentados no idioma ativo.

Na página Lista de atribuições de serviço, pode ver o valor de atribuição definido, a utilização atual e os valores de utilização remanescentes. Pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para definir um alerta para a atribuição de alerta. Quando ativa um alerta, o utilizador define um valor de limiar numa atribuição de serviço, que causa um aviso de correio eletrónico a ser enviado aos destinatários específicos quando o limiar é atingido.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode controlar a utilização da empresa em relação às atribuições de serviço ao longo do tempo. Pode visualizar a utilização diária, semanal ou mensal, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição. Pode exportar os dados de atribuição e os dados de utilização de atribuições para uma empresa, através da utilização do Assistente de importação. Para mais informações sobre como utilizar o Assistente de exportação, consulte [Exportar os dados](#) (na página 612).

O que acontece quando as atribuições foram totalmente utilizadas?

Quando a utilização atinge o limite total da empresa para as atribuições de serviços Internet, os pedidos posteriores para serviços Internet do Oracle CRM On Demand não são processados. A capacidade de atribuição é libertada por hora e o montante de capacidade libertado varia dependendo da utilização passada. Os novos pedidos serão processados quando a utilização atual para o período de 24 horas precedente tiver caído abaixo do valor de atribuição para a empresa.

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, optimize os clientes dos serviços Internet para evitar pedidos desnecessários. Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando a utilização atingir o limite total da empresa para a atribuição de Registos, o seguinte não pode interagir mais com a aplicação Oracle CRM On Demand:

- Os serviços Internet que estão a tentar as operações Inserir, Atualizar ou Inserir ou atualizar nos registos
- Importações através da utilização do Assistente de importação ou do Oracle Data Loader On Demand
- Clientes do ambiente de trabalho, tais como oOracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer registos da aplicação que não sejam mais necessários. Quando a utilização atinge o limite total da empresa para a atribuição de ficheiros, os utilizadores não podem enviar mais anexos utilizando o seguinte:

- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Internet
- Quaisquer clientes do ambiente de trabalho

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer anexos que não sejam mais necessários.

NOTA: Para todas as atribuições de serviço, os utilizadores podem contactar o respetivo representante de vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambos. Para obter mais assistência, contacte o Serviço técnico a clientes.

Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa

Pode visualizar os dados seguintes para cada atribuição de serviço para a empresa:

- O nome da atribuição
- O tipo de atribuição
- As unidades de atribuição
- O conjunto de valores na atribuição pelo Suporte técnico a clientes
- O montante da atribuição actualmente utilizada
- O montante da atribuição remanescente
- Se um alerta for activado para a atribuição. Se a utilização actual excede o valor de limiar, é enviado um alerta de correio electrónico para os destinatários definidos.
- O último utilizador a modificar os dados da atribuição

A partir da Página da lista de atribuições de serviço, pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para ver mais informações acerca da atribuição, por exemplo, uma descrição da atribuição e os dados da utilização actual na applet Utilizações de atribuições.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode ver os dados de utilização histórica sobre uma atribuição. Para obter mais informações, consulte [Ver utilização de atribuições de serviço histórico](#) (na página 56).

Pode clicar em Editar na página Lista de atribuições de serviço e, em seguida, definir um alerta para uma atribuição. Para obter mais informações, consulte [Definir alertas para atribuições de serviço](#) (na página 56).

Para ver a utilização de atribuições de serviço da empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3** Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
- 4** Na página Lista de atribuições de serviço, visualize os dados de atribuição de serviço para a empresa.

Ver utilização de atribuições de serviço histórico

A partir da página Lista de utilizações de atribuições, pode rever os dados da utilização histórica sobre as atribuições da empresa. Por predefinição, as utilizações de atribuições são listadas por data e o período, o tipo de atribuição, o nome da atribuição, as unidades de atribuição, a atribuição utilizada e a data de criação são apresentados. Pode visualizar as utilizações de atribuições para períodos diários, semanais ou mensais, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de utilizações de atribuições.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Exportar lista. Execute os passos descritos em Exportar registos em listas.
Gerir listas de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e seleccione H«Gerir listas. Execute os passos para a tarefa necessária descrita em Página Gerir listas.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de procura para lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas.
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista.
Ordenar as utilizações de atribuições na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos apresentada na parte inferior da página, seleccione o número de registos que pretende ver em determinado momento.

Definir alertas para atribuições de serviço

Pode definir um alerta para uma atribuição de serviço de forma a que a utilização de atribuições atinja um determinado valor de limiar, uma mensagem de correio eletrónico é enviada para notificar os utilizadores especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma atribuição de serviço, são aplicadas as seguintes predefinições:

- **Destinatários de alertas.** O endereço de correio eletrónico do contacto principal para a empresa

■ **Limiar do alerta.** Setenta por cento do valor de atribuição

Para os clientes existentes, os alertas estão desativados por predefinição. Para os novos clientes, os alertas estão ativados por predefinição.

Nota: Não é possível definir um alerta para a atribuição de Pedidos concorrentes de serviços Internet.

Para além dos alertas de limiar, é enviada uma mensagem automática de correio eletrónico para o contacto principal ou para os destinatários da mensagem de correio eletrónico especificados quando a utilização atual atinge o valor de atribuição de uma empresa. Se os alertas estiverem ativados, a mensagem de correio eletrónico indicando que a atribuição foi atingida será enviada aos destinatários especificados.

Para definir um alerta para uma atribuição de serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
- 4 Na página Lista de atribuições de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Editar atribuição de serviço, complete os campos seguintes:
 - **Destinatário do alerta.** Introduza o endereço de correio eletrónico dos utilizadores que irão receber uma mensagem de correio eletrónico de aviso.
 - **Limiar do alerta.** Introduza a percentagem do valor de atribuição ao qual a mensagem de correio eletrónico de alerta será enviada.
 - **Alerta ativado.** Selecione esta caixa de verificação para ativar o envio de mensagens de correio eletrónico de alerta.

Ver informações de utilização de ficheiros e de registos

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand efetua um instantâneo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa está a utilizar. As informações são mantidas durante 90 dias, após os quais serão eliminadas da base de dados. Para ajudar a manter o controlo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa utiliza, pode visualizar os detalhes sobre o seguinte:

- O número de anexos de ficheiros que foram armazenados quando foi efetuado o instantâneo
- O montante de armazenamento de ficheiros utilizada pela empresa quando foi efetuado o instantâneo
- O número de registos existentes na empresa quando foi efetuado o instantâneo

NOTA: Os ficheiros e os registos eliminados mas não eliminados do Oracle CRM On Demand não estão incluídos no cálculo da utilização de ficheiros e registos.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações da utilização de ficheiros.

Para ver informações da utilização de ficheiros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de ficheiros para abrir a página Lista de utilizações de ficheiros.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de ficheiros apresenta a lista Utilização de ficheiros atual. A lista Utilização de ficheiros atual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efetuados nos últimos 90 dias, selecione a lista Utilização de todos os ficheiros na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de ficheiros.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna. NOTA: Se não existirem ficheiros anexados aos registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efetuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Número de ficheiros	O número de ficheiros que foram anexados aos registos do tipo de registo listado para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efetuado o instantâneo.
Atribuições de ficheiros utilizada (MB)	O montante, em megabytes, de armazenamento de ficheiros utilizado pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de ficheiros do tipo de registo listado quando foi efetuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

O procedimento seguinte descreve como visualizar as informações de utilização de registos.

Para visualizar as informações de utilização de registos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de registos para abrir a página Lista de utilizações de registos.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de registos apresenta a lista Utilização de registos atual. A lista Utilização de registos atual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efetuados nos últimos 90 dias, selecione a lista Utilização de todos os registos na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de registos.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna. NOTA: Se não existirem registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efetuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Atribuição de registos utilizada	O número de registos do tipo de registo listado existentes para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efetuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

SUGESTÃO: Para mais informações sobre a utilização das opções do menu na página Lista de utilizações de ficheiros e na página Lista de utilizações de registos, consulte [Trabalhar com listas](#).

Administração de moradas

A administração de moradas inclui a ativação ou desativação da funcionalidade da partilha de moradas (utilizando a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa), a ativação da validação da morada (utilizando a definição Validar moradas partilhadas no perfil da empresa), a conversão de moradas não partilhadas em moradas partilhadas e outras tarefas. Para obter mais informações sobre a administração de moradas, consulte os seguintes tópicos:

- [Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas](#) (na página 59)
- [Considerações ao desativar moradas partilhadas](#) (na página 63)
- [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas](#) (na página 64)
- [Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.](#) (na página 65)
- [Definições de função e perfil de acesso para moradas](#) (na página 65)

Tópicos relacionados

- [Moradas](#)
- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18)

Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas

A versão 19 e versões anteriores do Oracle CRM On Demand utilizaram moradas não partilhadas. Pode continuar a utilizar moradas não partilhadas nesta versão. No entanto, se pretender converter moradas não partilhadas a partir de versões anteriores em moradas partilhadas, suportadas nesta versão, tem de executar o procedimento seguinte.

Nota: Se os ficheiros de dados forem grandes e as operações de importação demorarem mais tempo do que o esperado, pode utilizar o Oracle Data Loader On Demand com os mesmos ficheiros de entrada e os ficheiros de correspondência definidos neste procedimento.

Antes de começar: Partimos do princípio que o Oracle CRM On Demand Customer Care atualizou a empresa para a versão atual. Para concluir este procedimento, tem de ser um administrador da empresa que pode executar operações de importação e exportação e personalizar o Oracle CRM On Demand. Necessita do privilégio Gerir moradas para ativar a funcionalidade da morada partilhada.

NOTA: Quando mover de moradas não partilhadas para moradas partilhadas, tem de utilizar a API de Web Services v2.0 para todos os pedidos de serviços Internet porque a API de Web Services v2.0 não suporta o acesso a moradas partilhadas.

Para converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas

- 1** Se necessário, anule a seleção da definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa.
- 2** Exporte os dados a partir dos objetos relacionados com a morada que pretende converter em moradas partilhadas.

A lista inclui os seguintes itens:

- Todas as secções de dados da conta incluindo:
 - Contas
 - Moradas da conta
 - Contactos
 - Parceiros da conta
 - Moradas
- Todas as secções de dados do contacto incluindo:
 - Contactos
 - Moradas do contacto
 - Contas
 - Moradas
- Todas as secções de dados do concessionário incluindo:
 - Concessionário
 - Moradas do concessionário
- Todas as secções de dados do parceiro incluindo:
 - Parceiro
 - Moradas do parceiro
- Todos os dados da morada

Esta operação de exportação tem de exportar todos os dados da conta, contacto, parceiro, concessionário e morada relevantes a partir do Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. Tem de poder utilizar o ficheiro externo com o método de correção e normalização de dados escolhido.

- 3** Corrija e reformate os dados de forma a que a importação destas moradas para o Oracle CRM On Demand não contenha dados duplicados e para que os dados da conta, contacto, concessionário e parceiro sejam configurados com as moradas associadas.

Muitas moradas duplicadas e inválidas existirão provavelmente depois da operação de exportação. Por exemplo, uma vez que as moradas não foram partilhadas em versões anteriores, os contactos que residem na mesma localização podem ter moradas idênticas ou semelhantes. No entanto, pequenas diferenças podem surgir devido à escrita e a outros erros. Nas moradas duplicadas que têm probabilidade de ocorrer, a reimportação dos registos (por exemplo, as contas) e a associação destes aos registos de moradas partilhadas recentemente criadas não irão eliminar as associações de moradas pré-existentes a partir de uma versão anterior. Consequentemente, tem de executar as seguintes tarefas:

- Verifique os dados e, em seguida, remova os registos duplicados ao preparar os dados da morada que pretende importar.
- Fique com a propriedade dos dados da morada não partilhada pré-existente associados aos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros, se decidir associar esses registos à versão da morada partilhada dos dados da morada. Ou seja, deve ter em conta, remover e desassociar, e escolher reter os dados da morada não partilhada pré-existente.

Para obter informações sobre como preparar os dados para a importação, consulte os tópicos seguintes:

- [Campos de morada: Preparação da importação](#) (na página 459)
- [Campos de conta: Preparação da importação](#) (na página 447)
- [Campos de contacto: Preparação da importação](#) (na página 485)
- [Campos de concessionário: Preparação da importação](#)
- [Campos de parceiro: Preparação da importação](#) (na página 561)

- 4** Importe os dados do registo de morada:

- a** Escolha o nome do ficheiro de importação com os dados da morada e o ficheiro de correspondência apropriado.
- b** Permite a conclusão da importação.

Importar os dados do registo de nível superior Morada partilhada é um pré-requisito para importar dados do registo da conta, contacto, concessionário e parceiro. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados](#) (na página 605).

- 5** Importe os dados do registo da conta:

- a** Escolha a opção para criar registos associados.
- b** Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria as contas e associa as moradas partilhadas às contas. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados](#) (na página 605).

6 Importe os dados do registo de contacto:

a Escolha a opção para criar os registos associados.

b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os contactos e associa as moradas partilhadas aos contactos. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados](#) (na página 605).

7 Importe os dados do registo de concessionário:

a Escolha a opção para criar os registos associados.

b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os concessionários e associa as moradas partilhadas aos concessionários. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados](#) (na página 605).

8 Importe os dados do registo de parceiro:

a Escolha a opção para criar os registos associados.

b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os parceiros e associa as moradas partilhadas aos parceiros. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados](#) (na página 605).

9 Confirme se os dados foram corretamente importados.

10 Configure as disposições da página para as funções apropriadas na empresa e atribua o acesso apropriado às disposições da página para os utilizadores.

11 Atualize as funções dos utilizadores para incluírem a função Acesso ao tipo de registo no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

Se não concluir este passo, os utilizadores não podem ver os registos de moradas. Por exemplo, se os utilizadores tentarem associar um registo de morada a uma conta; em seguida, é apresentada uma mensagem de erro.

12 Selecione a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa para ativar as moradas partilhadas.

13 Se a empresa utilizar aplicações externas ao Oracle CRM On Demand para marcar moradas como válidas e se pretender utilizar essas moradas validadas nas listas de escolha da morada, procuras de moradas e associações de morada, selecione a definição Validar moradas partilhadas no perfil da empresa.

NOTA: A Data da validação de um registo de morada tem de ser definida para marcar a morada como validada. Para obter mais informações, consulte [Marcar moradas partilhadas como validadas](#).

14 (Opcional) Depois de ter verificado que os dados importados estão corretos, pode eliminar os dados da morada não partilhada pré-existente utilizando os serviços Internet.

Para obter mais informações sobre serviços Internet, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Considerações ao desativar moradas partilhadas

Se desativar as moradas partilhadas depois de as ter ativado, as moradas criadas a partir deste ponto são moradas não partilhadas. Ou seja, qualquer nova morada criada para uma conta, contacto, concessionário ou parceiro é criada para esse registo e não é partilhada com outros registos. No entanto, os registos de moradas que foram anteriormente partilhados entre os registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros continuam a ser partilhados até serem editados. Por exemplo, se tiver três contas (A, B e C) que partilham uma morada, depois de desativar as moradas partilhadas, a morada continua a ser partilhada nas três contas. Se um utilizador editar uma morada, por exemplo a Conta A, o Oracle CRM On Demand cria um novo registo de morada não partilhada para a Conta A, mas as Contas B e C continuam a utilizar a morada partilhada até estas moradas também serem editadas.

NOTA: Antes de desativar as moradas partilhadas tem de remover o acesso aos registos de moradas para os utilizadores finais na empresa, remova o privilégio Gerir moradas a partir das funções de utilizador e reponha as disposições da página, conforme necessário. Para obter informações sobre o procedimento para remover este acesso e privilégio, consulte [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas](#) (na página 64).

As considerações seguintes aplicam-se quando desativa as moradas partilhadas depois desta funcionalidade ter sido ativada:

- **O administrador da empresa tem acesso às páginas de personalização.** O administrador da empresa que tem o privilégio Gerir moradas continua a ter acesso às páginas de personalização do Oracle CRM On Demand e pode continuar a trabalhar com as disposições da morada, gestão de campos, etc.
- **Os utilizadores podem criar uma nova morada para faturação ou de expedição não partilhada.** Os utilizadores que criam uma nova conta, concessionário ou parceiro, podem criar uma nova morada para faturação ou expedição, ou ambas. Os utilizadores que criam um novo contacto, podem criar uma nova morada do contacto principal não partilhada. A nova morada é apenas associada ao registo recentemente criado e não está disponível no separador de nível superior Morada.
- **Os utilizadores só podem editar a morada.** Os utilizadores que editam uma conta, contacto, concessionário ou parceiro só podem editar a morada para esse registo da conta, contacto, concessionário ou parceiro porque as moradas partilhadas estão desativadas. Se o registo de morada a ser editado foi previamente uma morada partilhada, o Oracle CRM On Demand cria uma nova morada que está associada apenas ao registo editado e a morada não está disponível no separador de nível superior Morada. Se o registo de morada a ser editado foi previamente uma morada partilhada, a morada é editada, mas o Oracle CRM On Demand não cria uma nova morada.
- **As moradas eliminadas órfãs podem ser criadas.** Remover uma morada para faturação ou de expedição a partir dos resultados de uma conta, concessionário ou parceiro numa morada eliminada órfã para a conta, concessionário ou parceiro. Do mesmo modo, remover uma morada principal a partir dos resultados de um contacto numa morada eliminada órfã para o contacto.

Para obter informações sobre como desativar as moradas partilhadas, consulte as informações sobre a definição Ativar moradas partilhadas em [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18).

Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas

Antes de desativar as moradas partilhadas, os administradores da empresa têm de executar as seguintes tarefas:

- Modifique o acesso dos utilizadores a registos de moradas para leitura.
- Remover o privilégio Gerir moradas das funções de utilizador

Antes de começar. O utilizador tem de ser um administrador da empresa que pode utilizar o Assistente de perfis de acesso e o Assistente de gestão de funções.

Para atualizar os perfis de acesso do utilizador antes de desativar moradas partilhadas

- 1** Defina o nível de acesso para o tipo de registo Morada da seguinte forma:
 - a** Clique em Administração, Gestão de utilizadores e acesso e, em seguida, Perfil de acesso.
 - b** Clique no item de menu Editar para o perfil de acesso dos utilizadores.
 - c** No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, defina o nível de acesso para o tipo de registo Morada para Leitura e clique em Concluir.
- 2** Desative o privilégio Gerir moradas da seguinte forma:
 - a** Clique em Administração, Gestão de utilizadores e acesso e, em seguida, Gestão de funções.
 - b** Clique no item de menu Editar para o nome da função dos utilizadores.
 - c** No passo 4 do Assistente de gestão de funções, anule a seleção do privilégio Gerir moradas.
- 3** Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie sessão no Oracle CRM On Demand para garantir que as alterações produzem efeito.
- 4** Desative a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa da seguinte forma:
 - a** Clique em Administração, Administração da empresa e, em seguida, Perfil da empresa.
 - b** Anule a seleção da definição Ativar moradas partilhadas.
 - c** Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie sessão no Oracle CRM On Demand para garantir que a alteração produz efeito.

Para obter mais informações sobre como especificar os tipos de nível de acesso utilizando o Assistente de perfis de acesso, consulte [Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais](#) (na página 226). Para obter mais informações sobre como especificar os privilégios para a função de um utilizador utilizando o Assistente de gestão de funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 228).

Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.

Pode definir o tipo de morada de uma morada não partilhada utilizando o item de menu Editar rel. (Editar relação) no menu ao nível do registo para uma morada não partilhada. A funcionalidade Editar relação permite que um administrador da empresa personalizar os aspetos dos registos de moradas (por exemplo, disposições do campo e página) sem ter a funcionalidade da morada partilhada ativada para os utilizadores.

Seguem-se algumas das características do item de menu Editar rel.:

- Na página predefinida Editar, todos os campos são só de leitura exceto para o campo Tipo de morada. Outros campos personalizados que não são só de leitura podem estar disponíveis na página Editar se tiver sido personalizada.
- Se a definição Ativar moradas partilhadas for selecionada, o item de menu Editar rel. não está disponível no menu ao nível do registo para a secção Moradas. Neste caso, um utilizador pode utilizar a página Editar para editar as definições Faturação, Expedição ou Principal e pode selecionar uma morada diferente.
- Se a definição Ativar moradas partilhadas não for selecionada e o utilizador tiver o privilégio Gerir moradas e a permissão Tem acesso para o registo Morada de nível superior, clicando em Novo ou Editar no menu ao nível do registo na secção Moradas leva o utilizador para a vista editar ou nova Morada de nível superior.

Antes de começar. A seleção da definição Ativar moradas partilhadas é anulada e o privilégio Gerir moradas é selecionado.

Para definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando o item de menu Editar rel.

- 1 Na página Detalhes para um registo da conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção de informações relacionadas com Moradas.

- 2 No menu ao nível do registo, escolha Editar rel..

- 3 A partir da lista de escolha do tipo, selecione o tipo de morada.

Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

Definições de função e perfil de acesso para moradas

Para aceder aos registos de moradas de nível superior e às moradas partilhadas em contas, contactos, concessionários e parceiros, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função de utilizador. Como administrador da empresa, atribui o acesso a funções específicas para cada um destes registos no perfil de acesso de um utilizador.

Pode atribuir os seguintes níveis de acesso para a relação muitos para muitos com as moradas partilhadas:

- Para registos de moradas de nível superior:
 - Só de leitura
 - Ler/Editar
 - Ler/Editar/Eliminar

- Para registos de moradas na secção de informações relacionadas com Moradas em contas, contactos, concessionários e parceiros:
 - Sem acesso
 - Só de leitura
 - Ler/Criar
 - Ler/Criar/Editar
 - Ler/Editar
 - Ler/Editar/Eliminar
 - Completo

Privilégios e definições que controlam o acesso às funções de moradas partilhadas

Os privilégios e as definições que se seguem controlam o acesso às seguintes funções de moradas partilhadas:

- **Privilégio Gerir moradas.** Controla o acesso de um utilizador às páginas de configuração do campo Morada e a disponibilidade do registo da Morada nos Assistentes de perfis de acesso e gestão de funções.
- **Privilégio Validar moradas partilhadas.** Controla se um utilizador pode validar uma morada, definindo a data de validação.
- **Definição Ativar moradas partilhadas.** Controla se os registos de moradas de nível superior podem ser partilhados e se as moradas nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros utilizam a funcionalidade partilhada ou não partilhada.

Se a seleção da definição Ativar moradas partilhadas for anulada e o privilégio Gerir moradas for selecionado, apenas a funcionalidade da morada não partilhada ficará disponível nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros. Esta opção é acessível no perfil da empresa pelos utilizadores com o privilégio Gerir empresa.

- **Definição Validar moradas partilhadas.** Controla se o Oracle CRM On Demand valida as moradas partilhadas numa empresa. Se esta definição for selecionada, os utilizadores podem selecionar as moradas partilhadas validadas a adicionar a um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro. As moradas não validadas são filtradas a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros e o botão Nova morada é desativado nestes registos. Esta definição é acessível no perfil da empresa pelos utilizadores com o privilégio Gerir empresa.

Quando a seleção da definição Validar moradas partilhadas for anulada, todas as moradas ficarão disponíveis nos contactos, contas, concessionários ou parceiros; ou seja, não será realizada nenhuma filtragem e o botão Nova morada será ativado nestes registos para os utilizadores com os privilégios necessários.

A tabela seguinte resume se as várias definições e os vários privilégios são obrigatórios para executar tarefas de moradas partilhadas e a sua respetiva relação com as funções de moradas partilhadas.

Tarefa	Definição Ativar moradas partilhadas	Privilégio Gerir moradas	Direitos mínimos necessários de moradas partilhadas	Privilégio Validar moradas partilhadas
Personalizar as páginas e os campos Morada para as moradas partilhadas	Não	Sim	Nenhum	Não
Alterar o formato da morada nos contactos ou contas de <i>não partilhada</i> para <i>partilhada</i>	Sim	Não	Nenhum	Não
Validar moradas partilhadas	Não	Não	Ler/Editar	Sim
Atualizar o perfil de acesso para moradas partilhadas	Não	Sim	Nenhum	Não
Partilhar uma morada entre contas, contactos, concessionários ou parceiros	Sim	Não	Ler	Não
Ativar registos de moradas no Assistente de gestão de funções	Não	Sim	Nenhum	Não
Aceder ao separador Morada	Não	Não	Ler	Não
Aceder à Página principal Moradas, às páginas Detalhes e Editar	Não	Não	Ler O acesso de edição é necessário para as páginas Editar.	Não
Atualizar as secções Moradas da conta, Moradas dos contactos, Moradas dos concessionários ou Moradas dos parceiros nos registos correspondentes	Sim	Não	Ler	Não

Personalização de aplicação

Provavelmente, a sua empresa tem requisitos específicos sobre a forma como os dados são reunidos e registados, a terminologia utilizada e o modo como as informações devem ser apresentadas para que os funcionários tenham o que necessitam para serem produtivos. A personalização da aplicação permite personalizar o Oracle CRM On Demand de modo a satisfazer os requisitos da empresa, incluindo a disposição das páginas, gestão de campos e requisitos de acesso a listas.

Os seguintes exemplos ilustram algumas formas de personalizar a aplicação:

Exemplo 1: Pode pretender que todos os representantes de vendas incluam um endereço de correio electrónico em todos os registos de contactos. A melhor forma de certificar-se de que este requisito é satisfeito é fazer com que o campo Correio electrónico seja um campo obrigatório. Em seguida, o utilizador que criar um novo registo de contacto não poderá guardá-lo a menos que inclua um endereço de correio electrónico.

Exemplo 2: Tem dois grupos de funcionários em que cada um necessita de controlar informações diferentes numa página de conta. Pode satisfazer este requisito criando uma disposição da página da conta diferente para cada grupo e fornecendo o acesso adequado através da atribuição da função.

A página Personalização de aplicação tem duas secções:

- **Configuração do tipo de registo.** Contém ligações para cada um dos tipos de registo de nível superior. Quando clicar numa ligação, será direccionado para uma página de personalização específica do tipo de registo. Dependendo da configuração da empresa, os tipos de registo específicos da indústria poderão não estar visíveis no Oracle CRM On Demand. Os registos específicos da indústria também poderão necessitar de personalização de acordo com as necessidades específicas da empresa. Para mais informações sobre as tarefas que pode executar a partir das páginas de personalização individual da aplicação, consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 69).
- **Configuração da aplicação.** Contém ligações para várias funções de personalização que não são específicas de um tipo de registo. Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos disponíveis a partir da secção Configuração da aplicação:
 - [Apresentar páginas da Internet externas em separadores](#) (na página 122)
 - [Criar e gerir disposições da barra de acção](#) (na página 132)
 - [Criar applets da Internet personalizada](#) (na página 126)
 - [Criar applets globais da Internet](#) (na página 133)
 - [Enviar extensões do lado do cliente](#) (na página 136)
 - [Personalizar A minha página principal para a Empresa](#) (na página 139)
 - [Activar relatórios personalizados em A minha página principal](#) (na página 144)
 - [Mudar o nome de tipos de registo](#) (na página 145) e [Adicionar tipos de registo](#) (na página 147)
 - [Alterar o ícone de um tipo de registo](#) (na página 147)

NOTA: Para as funções Disposição de A minha página principal e Relatório personalizado de A minha página principal, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar personalização da página principal.

Antes de começar:

- Para efectuar os procedimentos de personalização da aplicação, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.
- Certifique-se de que compreende as necessidades da sua empresa:
 - Converse com os proprietários em causa para perceber os processos e as necessidades da empresa para a aplicação.

- Determine os campos, os nomes de apresentação, os valores para listas de escolha e outros campos personalizados necessários para suportar as respectivas necessidades.
- Determine a forma como os campos podem ser dispostos na interface e os campos que têm de ser marcados como obrigatórios.
- Utilize os modelos Configuração de campos e Disposição da página, disponíveis na área Ferramentas e modelos de Formação e Centro de suporte, para ajudá-lo a documentar os requisitos da personalização da aplicação.

Página Personalização de aplicação do tipo de registo

Para cada tipo de registo existe uma página Personalização de aplicação com ligações para tarefas de personalização que pode efetuar para esse tipo de registo.

A seguinte tabela descreve cada uma das possíveis secções numa página Personalização de aplicação e lista as tarefas que pode efetuar quando clicar nas ligações dessa secção. As secções apresentadas dependem do tipo de registo e algumas secções só estão visíveis se a função de utilizador incluir um determinado privilégio. Para todos os procedimentos de personalização é necessário o privilégio Personalizar aplicação.

*Nota: Nos tópicos referidos na seguinte tabela, um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, se estiver a trabalhar com contas, substitua *tipo de registo* por *conta* no texto seguinte: clique na ligação Configuração de auditoria de campo de *tipo de registo*.*

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gestão de campos	<p>Mudar o nome de campos, criar campos personalizados, gerir valores da lista de escolha, especificar valores predefinidos para um campo, configurar validação de campo e seleccionar se um campo pode ser ou não copiado. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Acerca da gestão de campos (na página 72)</p> <p>Acerca de campos personalizados (na página 79)</p> <p>Criar e editar campos (na página 83)</p> <p>Administrar a definição da cópia ativada (consultar "Administrar a definição da cópia activada" na página 87)</p> <p>Mudar o nome de campos (na página 92)</p> <p>Utilizar campos personalizados indexados (na página 93)</p>	Nenhum

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	Alterar valores da lista de escolha (na página 96) Reverter para as predefinições (na página 96)	
	Definição avançada de campos predefinidos e validação de campo	Gestão avançada de campos
Gestão da disposição da página	<p>Criar e gerir disposições da página estática. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Personalizar disposições da página estática (na página 99)</p> <p>Personalizar disposições de itens relacionados (na página 98)</p> <p>Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 103)</p> <p>Criar e gerir applets da Internet que podem ser utilizados em disposições da página de detalhe, consulte:</p> <p>Criar applets da Internet (na página 104)</p> <p>Para obter informações sobre gestão avançada da disposição da página, consulte Especificar disposições da página dinâmica (na página 119).</p>	Nenhum
Listas de escolha em cascata	<p>Definir e gerir listas de escolha em cascata. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Definir listas de escolha em cascata (na página 106)</p>	Nenhum
Gestão da disposição da procura e lista	<p>Especificar campos de procura direccionados e gerir disposições para resultados da procura. Além disso, gerir o comportamento das janelas de pesquisa que são utilizadas com associações inteligentes. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Gerir disposições da procura (na página 107)</p>	Nenhum

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Acesso e ordenação de lista	Gerir acesso à lista predefinida e sequência de apresentação de cada função. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Gerir o acesso e ordem das listas (consultar " Gerir acesso à lista e ordem da lista " na página 110)	Nenhum
Gestão da disposição da página principal	Criar e gerir disposições da página principal e especificar relatórios personalizados para serem apresentados nas páginas principais. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Criar disposições para a página principal do registo (na página 114) Criar relatórios personalizados de página principal (na página 111)	Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal
Configuração de auditoria de campo	Personalizar a pista de auditoria de campo para a empresa. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Personalizar a pista de auditoria (na página 115)	Administrar auditoria do campo Esta funcionalidade só está disponível para determinados tipos de registo.
Gestão de disposições dinâmicas	Criar e gerir disposições da página dinâmica. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Especificar disposições da página dinâmica (na página 119)	Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas

Para alguns tipos de registo, as secções Gestão de campos e Disposição da página contêm ligações para esse tipo de registo e também ligações para o tipo de registo relacionado. Por exemplo, a página Personalização de aplicação da conta contém ligações para o seguinte:

- Configuração do campo da conta
- Configuração do campo de contacto da conta
- Configuração do campo de parceiro da conta
- Configuração do campo de relação da conta
- Configuração do campo de equipa da conta

Acerca da gestão de campos

No Oracle CRM On Demand pode efectuar as seguintes tarefas de gestão de campos para os diferentes tipos de registo:

- [Criar e editar campos](#) (na página 83)
- [Mudar o nome de campos](#) (na página 92)
- [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96)

Quando criar campos personalizados ou editar definições de campos, pode especificar os valores predefinidos do campo que entram em vigor quando forem criados novos registos. Pode também especificar que a validação do campo é efectuada para o campo para garantir que este tem um determinado valor.

Acerca da cópia de campos

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os utilizadores podem copiar o registo actual que estiverem a utilizar. Quando um utilizador clica no botão Copiar na página Detalhes do registo, abre uma nova página do registo. Esta nova página do registo contém todos os campos que podem ser copiados. Um utilizador pode alterar e guardar estes campos.

NOTA: Quando utiliza o botão Copiar, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos descendentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos do sistema, os campos de endereço e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia activada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.
- Os campos de anexo seguintes não podem ser copiados:
 - Anexo
 - Anexo: nome do ficheiro
 - Anexo: tamanho (em bytes)

Pode copiar campos através da utilização do botão Copiar na página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. Pode activar esta definição através da utilização da caixa de verificação Cópia activada, na página Gestão de campos da secção Personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como especificar os campos que podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte [Administrar a definição da cópia activada](#) (na página 87).

Acerca da validação de campos

Quando cria campos personalizados ou edita definições do campo, pode especificar na página Edição do campo que os campos são obrigatórios ou só de leitura. Também pode especificar valores predefinidos anterior ou posteriormente nos novos registos.

Campos obrigatórios

Existem várias situações em que pode definir os campos como obrigatórios. Por exemplo, a empresa pode necessitar que todos os pedidos de assistência controlem informações sobre a causa de um pedido de assistência. Neste caso, especifique que o campo Causa para pedidos de assistência é obrigatório. Em seguida, quando um registo é criado ou actualizado e guardado, a aplicação valida que o campo Causa é NÃO NULO.

Como outro exemplo, a empresa pode ter uma política empresarial em que se for perdida uma oportunidade, com receitas previstas no valor de 100.000 Euros ou mais, devem ser rastreados os motivos dessa perda. Neste caso, defina o campo Motivo em Oportunidade como obrigatório apenas quando o campo Receitas tiver um valor maior que 100.000. Quando é guardado um registo da oportunidade, a aplicação valida que o valor do campo Receitas é maior que 100.000.

Se a validação falhar, será apresentada uma mensagem de erro avisando os utilizadores para introduzirem um valor no campo obrigatório antes de guardarem o registo. Pode também especificar uma mensagem de erro personalizada (no campo Mensagem de erro de validação do campo) que será apresentada se ocorrer uma falha na validação.

Quando especificar um campo como Obrigatório, a validação será imposta através de todas as interfaces, incluindo a interface de utilizador, os serviços da Internet e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Editar campo, são campos obrigatórios para todos os utilizadores, independentemente da função que desempenham. Se necessitar de tornar um campo como obrigatório apenas para uma função específica, pode efectuar-lo editando a disposição de páginas adequada para os campos que ainda não são obrigatórios. Para mais informações sobre como editar disposições de páginas, consulte [Personalizar disposições de páginas estáticas](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99).

Campos só de leitura

Seguem-se as situações em que pode definir os campos como só de leitura:

- **Campos de origens externas.** Se a empresa controlar, por exemplo, o rating do crédito de uma conta num sistema externo, é provável que pretenda que o rating do crédito seja actualizado regularmente através de uma importação nocturna mas pretende que o campo seja só de leitura apenas na IU.
- **Deslocar um campo existente para um campo indexado personalizado.** Se pretende utilizar um dos campos personalizados indexados para um campo personalizado existente, pode especificar que os utilizadores podem ter acesso só de leitura apenas para o campo antigo enquanto desloca dados para o novo campo indexado. Esta definição do campo evita que os dados fiquem fora da sincronização.

Regras de validação de campos personalizados

Pode utilizar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões para regras de validação de campos personalizados. É possível clicar no ícone *fx*, junto do campo Validação do campo, para abrir a janela do Expression Builder na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).

Seguem-se as situações em que pode definir as regras de validação de campos personalizados:

- **Impor política empresarial.** Por exemplo, se a empresa tiver uma política empresarial em que um FDM não é eficaz num período superior a um ano, pode definir uma regra de validação num campo Data de fim para garantir que o valor do campo nunca é superior a um ano a partir da Data de início.

- **Impor formato de dados.** Por exemplo, se a empresa utilizar um número do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) numa conta europeia, poderá especificar essa validação do formato de IVA correcto, com base na morada para facturação da conta. Noutro exemplo, pode especificar que o valor de um campo personalizado específico não tem mais nem menos que quatro dígitos.

As circunstâncias seguintes previnem uma expressão de validação do campo de ser avaliada:

- Um campo à esquerda é deixado branco quando o registo é criado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- Um campo tem um valor inválido pré-existente e não é alterado quando é actualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

As expressões de validação do campo assumem que o primeiro parâmetro é o nome do campo em si. Se, por exemplo, estiver a colocar apenas uma expressão de validação simples num campo Montante para especificar que o valor tem de ser superior a 1000, é suficiente introduzir >1000. Não é necessário introduzir [<Amount>]>1000. Para mais informações sobre expressões mais complicadas, consulte [Acerca das expressões](#) (consultar "[Acerca de expressões](#)" na página 670).

Restrições na especificação das regras de validação de campos

Não é possível especificar regras de validação de campos para estes tipos de campo:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

NOTA: Lembre-se que Row_ID é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-los. Estes campos são definidos excepcionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação.
- Ligações Internet
- Os seguintes campos de anexo:
 - Anexo
 - Anexo: nome do ficheiro
 - Anexo: tamanho (em bytes)

Acerca da definição de valores de campos predefinidos

Pode especificar valores predefinidos para campos no campo Valor predefinido na página Editar campo quando criar campos personalizados ou editar definições de campos.

A especificação de um valor predefinido para um campo é útil quando necessita de:

- Um valor constante para um campo. Por exemplo, pode pretender que um campo Tipo de conta tenha um valor predefinido de Cliente quando é criado um novo registo.
- Um valor baseado numa fórmula como predefinição. Por exemplo, pode pretender que o valor predefinido para um campo Data de vencimento de Pedidos de fundos assuma o valor predefinido de 6 meses após o valor do campo Data de criação.
- A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, pode pretender especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Este campo também é só de leitura.)
- Um valor predefinido específico de função. Por exemplo, numa empresa onde a maior parte dos pedidos de assistência (PA) são criados por representantes do serviço de apoio a clientes (RSC), poderá ser verificado um campo Sinalizador Voltar a atribuir por predefinição de modo a que se, por exemplo, um representante de vendas abrir o PA, este será encaminhado para o RSC correcto com base nas regras de atribuição predefinidas.

NOTA: A maior parte destas situações são possíveis apenas se a função do utilizador incluir o privilégio **Gestão avançada de campos**.

Existem dois tipos de valores predefinidos para os campos:

- **Anterior à predefinição.** O campo foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo. Os utilizadores podem substituir ou aceitar o valor predefinido.
- **Predefinição posterior.** O campo não foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo, mas o campo assume o valor predefinido especificado quando o registo é guardado se:
 - O utilizador deixar o campo em branco,
 - O campo estiver oculto na disposição
 - As ferramentas de integração não tiverem fornecido um valor

Predefinição anterior é o tipo de valor predefinido dos campos. Pode especificar o valor de Predefinição posterior seleccionando a caixa de verificação com esse nome na página Editar campo.

NOTA: Os valores do campo Predefinição posterior não são suportados no Offline client e são apresentados como campos em branco.

Os valores de campos predefinidos são apenas aplicáveis para novos registos e não para actualizações de registos.

Se especificar um valor predefinido para um campo que já tenha uma predefinição especificada pelo sistema, o valor do utilizador terá precedência para a empresa. Uma excepção a esta regra é o campo Receitas, nos registos de Oportunidade. Qualquer predefinição ou valores de predefinição posterior que especificar posteriormente para este campo, são ignorados, porque o campo é utilizado na geração de previsões, com base nas receitas da oportunidade.

Não é possível predefinir valores para estes tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

NOTA: Lembre-se que Row_ID é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-las. Estes campos são definidos excepcionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação
- Ligações Internet
- Caixas de verificação (valores predefinidos posteriores)
- Os seguintes campos de anexo:
 - Anexo
 - Anexo: nome do ficheiro
 - Anexo: tamanho (em bytes)

A tabela seguinte mostra os valores predefinidos que pode especificar para os tipos de campo diferentes no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Caixa de verificação	<p>S se a caixa de verificação estiver marcada e o Valor booleano for verdadeiro.</p> <p>N se a caixa de verificação não estiver marcada e o Valor booleano for falso.</p> <p>Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de verificação mesmo que apareça desmarcada</p> <p>Nota: Não é possível seleccionar Posterior à predefinição para um campo da caixa de verificação.</p>
Moeda	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Data	Hoje + <i>número</i> , onde <i>número</i> representa um número específico de dias. A data predefinida é calculada como a data de hoje mais o número introduzido. Por exemplo, se hoje for 1 de Janeiro de 2008 e introduzir Hoje + 7, o valor predefinido será definido como 8 de Janeiro de 2008.
Data/hora	Relativamente ao tipo de campo da data mas, para além disso, a hora de abertura do novo registo também é apresentada.
Número inteiro	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla	Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Nota	Um valor de texto até 16350 caracteres.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Número	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Percentagem	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de escolha	O valor da lista de escolha seleccionado será o valor predefinido para o campo.
Texto (integral)	Um valor de texto até 255 caracteres.
Texto (abreviado)	Um valor de texto até 40 caracteres.
Ligação Internet	Um URL válido. As expressões e a validação não são permitidas. Um valor predefinido pode ser definido através da página de edição Ligação Internet. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os navegadores têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.

NOTA: Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres. Para mais informações sobre como utilizar o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).

Além disso, também é possível:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de escolha, pode introduzir um valor constante. Por exemplo:
Estado (Tarefa) = 'Não iniciada'
- Para os campos Data pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:
Data de vencimento (Pedido do fundo) = Hoje() + 180
- Para um campo Proprietário pode especificar um <criador do registo> (variável) ou um utilizador específico.
Não é suportada qualquer pesquisa, tem de escrever directamente no campo.

Também pode criar expressões complexas para valores de campos predefinidos. Pode introduzir uma expressão directamente no campo Valor predefinido ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, onde pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).

Para utilizar o Expression Builder na gestão de campos, tem de ter o privilégio Gestão avançada de campos na função do utilizador. Os utilizadores que têm a função Administrador podem activar este privilégio para a própria função e para outras funções.

Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registro

Desde a versão 20, o Oracle CRM On Demand fornece três modos de propriedade do registro para a maioria dos tipos de registro que suportam livros: modo de utilizador, modo de livro e modo misto. Para as empresas existentes que foram criadas na versão 19 ou em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de utilizador é o modo de propriedade do registro predefinido para os tipos de registro que suportam os três modos de propriedade do registro, exceto para o tipo de registro Pedido de assistência, que é configurado em modo misto por predefinição. Para as novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade do registro predefinido para os tipos de registro que suportam os três modos de propriedade do registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registro, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registro](#) (na página 249).

O modo de propriedade do registro para um tipo de registro é determinado pela configuração do campo Proprietário e do campo Livro no tipo de registro e as disposições da página para o tipo de registro têm de refletir o modo de propriedade do registro. A tabela seguinte mostra a configuração do campo Proprietário e do campo Livro para cada um dos modos de propriedade do registro. Para obter informações sobre como configurar campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

Modo de propriedade do registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração
Modo de utilizador	Sim	Não	Nenhum.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como só de leitura.
Modo misto	Não	Não	Nenhum.

A tabela seguinte mostra as informações da disposição da página para cada um dos modos de propriedade do registro. Para obter informações sobre como personalizar disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 119).

Modo de propriedade do registro	Configuração da disposição da página
Modo de utilizador	<p>O campo Proprietário tem de aparecer e tem de ser um campo obrigatório em cada uma das disposições da página Detalhes, que são utilizadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Livro aparecer nas disposições da página Detalhes, não terá de ser um campo obrigatório.</p>

Modo de propriedade do registo	Configuração da disposição da página
Modo de livro	<p>O campo Livro tem de aparecer e tem de ser um campo obrigatório em cada uma das disposições da página Detalhes, que são utilizadas para o tipo de registo.</p> <p>Se o campo Proprietário aparecer nas disposições da página Detalhes, não terá de ser um campo obrigatório.</p>
Modo misto	As disposições da página Detalhes para o tipo de registo podem opcionalmente conter o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos. O campo Proprietário e o campo Livro não têm de ser campos obrigatórios nas disposições da página.

Acerca de campos personalizados

O Oracle CRM On Demand fornece os campos predefinidos que são necessários para a maioria das organizações. No entanto, poderá encontrar campos nos registos existentes que não tenham campos correspondentes nos registos do Oracle CRM On Demand. Neste caso, pode criar novos campos, denominados *campos personalizados*, para suportar as necessidades exclusivas da empresa. Esta necessidade surge quando tem registos existentes que pretende importar para o Oracle CRM On Demand.

Os campos personalizados:

- Podem ser utilizados em regras de atribuição, relatórios, listas filtradas e procura direcionada

NOTA: Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser utilizados para ordenar listas.

- Não podem ser eliminados
- Só podem ser visualizados quando forem explicitamente adicionados às disposições da página personalizadas
- Não são herdados de um tipo de registo para outro

Por exemplo, um campo personalizado adicionado para pistas não é automaticamente transferido para as oportunidades quando essa pista é convertida numa oportunidade.

Os campos personalizados para registos de pistas têm de ser correspondidos se pretende que sejam transferidos quando uma pista é convertida para uma oportunidade, conta ou contacto.

- Só podem ser visualizados por outros utilizadores quando estes iniciarem sessão de novo
- Pode ser referenciado por ligações Internet, serviços Internet e outras tecnologias de integração

A tabela seguinte mostra o número de campos que pode adicionar ao Oracle CRM On Demand. Os dados pertencem a campos disponíveis para a maior parte dos tipos de registo, ou seja, pode adicionar 100 novos

campos de lista de escolha para contas, 100 para contactos, 100 para oportunidades e assim sucessivamente. O número máximo de valores (ativos ou desativados) numa lista de escolha é 1000.

Tipo de registo	Caixa de verificação	Moeda	Data	Data/hora	Número inteiro	Lista de escolha múltipla
Conta	35	80	25	25	35	10
Contacto	35	25	25	25	35	10
Pista	35	25	25	25	35	10
Oportunidade	35	25	25	25	35	10
Atividade	35	25	25	25	35	10
Campanha	35	25	25	25	35	0
Solução	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Agregado familiar	35	25	25	25	35	0
Fundos	35	25	25	25	35	0
Carteira	35	25	25	25	35	0
Veículo	70	50	60	50	70	0
Pedido de assistência	35	25	25	25	35	10
Programa	35	35	25	25	35	0
Objeto personalizado 01	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 02	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 03	35	25	25	35	35	0
Concessionário	70	105	60	50	70	0
Produto	35	25	25	25	35	0
Ativo	35	25	25	25	35	0

Tipo de registo	Caixa de verificação	Moeda	Data	Data/hora	Número inteiro	Lista de escolha múltipla
Pedido de fundos	35	25	25	25	35	0
Pedido de FDM	35	25	25	35	35	0
Parceiro de programa	70	50	60	50	70	10
Receitas	35	25	25	25	35	0
Pedido de PA	35	25	25	35	35	0
Utilizador	35	25	25	35	35	0
Registo de negócio	35	25	25	35	35	0
Produtos de receitas de registos de negócio	35	25	25	35	35	0
Curso	35	25	25	35	35	0
Exame	35	25	25	35	35	0
Certificação	35	25	25	35	35	0
Acreditação	35	25	25	35	35	0
Objetos personalizados 04 e superiores	35	25	25	35	35	0
Tipos de registo específicos da indústria diferentes dos listados nesta tabela	35	25	25	35	35	0

Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (integral)	Texto (abreviado)	Ligação Internet
Conta	33	30	10	100	30	45	100
Contacto	33	30	10	100	30	70	100

Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (integral)	Texto (abreviado)	Ligação Internet
Pista	33	30	10	100	30	45	100
Oportunidade	33	30	10	100	30	70	100
Atividade	33	30	10	100	30	45	100
Campanha	33	30	10	100	30	45	100
Solução	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100
Agregado familiar	35	30	10	100	30	45	100
Fundos	33	30	10	100	30	45	100
Pedido de FDM	35	30	20	100	30	60	100
Carteira	33	30	10	100	30	45	100
Veículo	68	60	30	200	60	105	100
Pedido de assistência	33	30	10	100	30	45	100
Pedido de PA	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	10	100	30	45	100
Objeto personalizado 01	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionário	68	60	30	200	60	105	100
Produto	33	30	10	100	30	45	100
Ativo	33	30	10	100	30	45	100
Pedido de fundos	33	30	10	100	30	45	100
Parceiro de programa	68	60	30	200	60	105	100
Receitas	33	30	10	100	30	45	100
Utilizador	35	30	20	100	30	60	100

Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (integral)	Texto (abreviado)	Ligação Internet
Registo de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Produtos de receitas de registos de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100
Exame	35	30	20	100	30	60	100
Certificação	35	30	20	100	30	60	100
Acreditação	35	30	20	100	30	60	100
Objetos personalizados 04 e superiores	35	30	20	100	30	60	100
Tipos de registo específicos da indústria diferentes dos listados nesta tabela	35	30	20	100	30	90	100

Criar e editar campos

Pode criar campos personalizados e editar definições de campos existentes na página Editar campo para um tipo de registo.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar campos personalizados e editar campos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
- 5 Na página Campos:

- Clique em Novo campo se estiver a criar um campo personalizado.
- Clique na ligação Editar para o campo de modo a editar a definição do mesmo.

NOTA: Se tiver editado uma campo padrão e pretender repor todos os valores editados nas predefinições, clique no botão Predefinir localizado ao lado dos botões Guardar e Cancelar.

- 6** Na página Editar campo, introduza um Nome de apresentação.

O nome de apresentação corresponde à etiqueta do campo.

- 7** Na página Editar campo, selecione um Tipo de campo se estiver a criar um campo.

ATENÇÃO: O Tipo de campo não pode ser alterado depois de guardar o campo personalizado.

As regras que se seguem aplicam-se a campos personalizados, que podem diferir dos que são aplicáveis aos campos predefinidos do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Data	25	
Data/hora	25	
Número inteiro	10	Números inteiros oscilando em termos de valor entre - 2147483647 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla		Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Número	10	Números oscilando em termos de valor de - 2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de escolha	30	
Texto (integral)	255	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples.
Texto (abreviado)	40	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples. No entanto, os campos diferentes utilizam comprimentos diferentes.
Ligação Internet	n/d	Os campos personalizados Ligação Internet permitem-lhe criar hiperligações sensíveis ao contexto nas respetivas disposições. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os navegadores têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
		longo, este poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.

- 8 Na secção Propriedades adicionais, conclua os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	Selecione esta caixa de verificação para tornar o campo obrigatório quando criar ou atualizar registos. Por exemplo, pode necessitar que todos os utilizadores preencham o campo Conta quando adicionarem novos contactos.
Valor predefinido	<p>Introduza um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Só pode adicionar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Este campo contém uma expressão até a um máximo de 1024 caracteres. Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres.</p> <p>Se introduzir o valor predefinido diretamente neste campo, o número de caracteres no valor predefinido não pode exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de registo. Para numerar os campos de tipo, o valor tem de estar no intervalo de valores para o campo.</p> <p>Para obter mais informações sobre como definir valores predefinidos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 72). Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar com expressões, consulte Expression Builder (na página 666).</p>
Só de leitura	Selecione esta caixa de verificação para tornar o campo só de leitura.
Cópia ativada	Selecione esta caixa de verificação para permitir que este campo seja copiado quando o tipo de registo é copiado através da utilização do botão Copiar registo na página de detalhes de registo.
Predefinição posterior	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Selecione esta caixa de verificação se pretender que o campo não seja automaticamente preenchido com o valor predefinido quando é criado um novo registo. O valor predefinido especificado é definido quando o registo é guardado apenas se não for fornecido um valor pelo utilizador ou ferramentas de integração.</p>

Campo	Comentários
	Nota: Não é possível selecionar Posterior à predefinição para um campo da caixa de verificação.
Validação do campo	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Introduza uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Para obter mais informações sobre a validação de campos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 72) e para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte Expression Builder (na página 666).</p>
Mensagem de erro de validação do campo	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Introduza uma mensagem de erro personalizada que será apresentada para além da mensagem padrão se ocorrer uma falha na validação do campo. A mensagem só pode conter letras, números, espaços, vírgulas, pontos finais e traços.</p> <p>Segue-se a forma como as mensagens de erro são apresentadas, dependendo da especificação ou não de uma mensagem de erro personalizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se a validação do campo estiver definida, e não estiver especificada qualquer mensagem personalizada: O valor introduzido para '[<i>Campo</i>]' não cumpre as regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é o código do erro '[<i>Regra</i>]' (). ■ Se a validação do campo estiver definida, e estiver especificada uma mensagem personalizada: código do erro [<i>Mensagem de erro personalizada</i>] ().

1 Clique em Guardar.

Os novos campos que adicionar aparecem automaticamente em texto azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da definição da caixa de verificação Marcar para tradução).

2 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome ou Mensagem de erro de validação do campo:

- a** Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma cuja tradução pretende introduzir.
- b** Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação ou Mensagem de erro de validação do campo apropriado e clique em Guardar.

- c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

NOTA: Para que os campos personalizados sejam apresentados no Oracle CRM On Demand Answers quando o idioma de utilizador do Oracle CRM On Demand diverge do idioma em que o campo personalizado foi criado, o campo personalizado terá de ser traduzido para o idioma aplicável. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, um utilizador do idioma alemão só verá este campo no Oracle CRM On Demand Answers se o campo for traduzido para alemão.

Se seleccionar Marcar para tradução substitui Nome de apresentação e Mensagem de erro de validação do campo em todos os outros idiomas.

3 Se tiver criado uma lista de escolha ou lista de escolha múltipla:

- a Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo personalizado.
- b Na caixa Valores da lista de escolha, introduza cada valor numa linha separada.
- c Guarde o registo.

NOTA: Agora, tem de expor campos personalizados recentemente criados, para que apareçam nos formulários (Editar, Detalhes e Criar formulários). Não aparecem por predefinição. Para expor o campo personalizado, crie novas disposições da páginas, conforme necessário e certifique-se de que estas disposições são atribuídas a cada função que necessite de ver o campo.

Administrar a definição da cópia activada

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, ou seja, os utilizadores podem copiar o registo actual que estiverem a utilizar.

NOTA: Quando utiliza o botão Copiar registo, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos dependentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos do sistema, os campos de endereço e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia activada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos que foram definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que pode copiar através da utilização do botão Copiar nas páginas de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.

Para especificar os campos que podem ser copiados através da utilização do botão Copiar

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
 - 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende activar a função de cópia.
 - 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação de configuração para o campo de tipo de registo. É apresentada uma lista dos campos para o campo do tipo de registo especificado.
 - 5 Localize o campo que pretende editar e clique na ligação Editar.
NOTA: Se pretender copiar associações, terá de seleccionar a lista de escolha da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados com esta associação são automaticamente copiados quando a lista de escolha da selecção é definida como Cópia activada.
 - 6 Seleccione a caixa de verificação Cópia activada.
 - 7 Clique em Guardar.
- Estas alterações entram em vigor na próxima vez que o utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

Configurar etiquetas de integração de campos personalizados

As etiquetas de integração de campos personalizados são identificadores simbólicos independentes em termos de língua atribuídos a todos os campos personalizados. Estes códigos são utilizados por Serviços da Internet (utilizados quando gera ficheiros WSDL) e parâmetros do campo personalizado Ligação da Internet. Estes códigos permitem a um administrador definir um nome de integração com significado para cada campo personalizado. Este nome é utilizado por componentes de integração, para que os nomes da etiqueta possam ser alterados sem afectar integrações existentes. As etiquetas de integração não estão visíveis aos utilizadores finais.

O Expression Builder utiliza etiquetas de integração. Deste modo, também são utilizadas na criação de campos e regras de fluxos de trabalho. Para mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323). Para mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

ATENÇÃO: Não altere etiquetas de integração depois de as configurar. Se o fizer, arrisca-se a perder quaisquer tecnologias que façam referência às etiquetas de integração.

Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Mudar o nome dos campos.

6 Na página Mudar o nome dos campos, clique no botão Avançadas.

7 Actualize a etiqueta de integração.

SUGESTÃO: Para a Etiqueta de integração, utilize um nome curto e descritivo que identifique facilmente este campo personalizado. Esta etiqueta é referenciada por serviços da Internet, ligações da Internet e outras tecnologias de integração (ficheiros WSDL para serviços da Internet e parâmetros de URL para ligações da Internet).

Configurar ligações da Internet

Uma *Ligação Internet* é um campo personalizado que permite colocar uma hiperligação num Web site externo ou aplicação baseada na Internet num registo do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar um campo personalizado Ligação Internet de modo a proporcionar uma forma conveniente para os utilizadores navegarem para outra página da Internet, incluindo outra página no Oracle CRM On Demand. Pode criar campos personalizados de ligação Internet para qualquer tipo de registo. Por exemplo, pode definir um campo Ligação Internet para o tipo de registo da conta que actualiza os detalhes da conta com os valores de outra aplicação. Tal como acontece com outros campos personalizados, tem de adicionar campos Ligação Internet às disposições de páginas de registo para torná-los visíveis para os utilizadores.

Pode configurar uma ligação Internet apenas para abrir outro Web site. Pode também configurar a ligação Internet para transmitir informações específicas do registo do Oracle CRM On Demand como um parâmetro no URL. Por exemplo, pode criar um campo Ligação Internet para transmitir informações de moradas de um registo de conta para um Web site que forneça correspondências específicas de moradas. Em seguida, quando o utilizador clicar na ligação Internet no registo de conta, é aberta uma correspondência para a localização da conta.

Pode configurar a ligação Internet de modo a que seja apresentada apenas em determinadas circunstâncias. Por exemplo, pode especificar as condições necessárias para que a ligação Internet seja apresentada e pode configurar a ligação de modo a que seja apresentada apenas em páginas Detalhes para impedir que os utilizadores cliquem na ligação a partir das páginas Editar.

NOTA: O conteúdo dos campos de ligação Internet não podem ser transferidos para os novos registos quando uma pista é convertida.

Antes de começar. Para configurar campos Ligação Internet, tem de estar familiarizado com a sintaxe do URL alvo.

Para configurar a ligação da Internet

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
- 5** Se o campo Ligação Internet ainda não existir, crie um campo Ligação Internet personalizado, tal como está descrito em [Criar e editar campos](#) (na página 83).

- 6 Na página Campos, clique na ligação Editar ligação Internet para o campo personalizado.
- 7 Na página Editar ligação Internet, preencha as Propriedades da janela:
 - a Para Apresentar texto, introduza a etiqueta (nome de apresentação) da hiperligação, que o utilizador visualiza na disposição.
Exemplo: Clique aqui para obter uma barra de cotações da bolsa (sublinhado).
Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto no campo Apresentar texto ao colocar o cursor no campo Apresentar texto e, em seguida, seleccionando Campos do utilizador ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no campo Apresentar texto (designado por %%%nomecampo%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo actual.
NOTA: Se o texto de apresentação for demasiado longo para se ajustar à disposição, vai ficar concatenado. Além disso, as informações para quaisquer variáveis são adicionadas no tempo de execução.
 - b Selecciona como pretende que o Oracle CRM On Demand se comporte quando um utilizador clica na hiperligação:
 - **Abrir na janela actual.** Abre a página hiperligada na janela actual, substituindo a sessão actual do Oracle CRM On Demand.
 - **Abrir no separador da Internet personalizado.** Abre a página hiperligada num separador da Internet personalizado. Selecciona o separador da Internet necessário a partir da lista Separador da Internet personalizado alvo.
 - **Abrir numa nova janela.** Abre a página hiperligada numa nova janela, deixando a janela actual do Oracle CRM On Demand inalterada. Selecciona a caixa de verificação Actualização da janela principal se pretende actualizar a janela principal depois de o utilizador fechar a nova janela.
 - c Para as Opções de apresentação, seccione a página Detalhes, página Editar ou ambas, dependendo do facto de pretender que a ligação Internet seja apresentada apenas nas páginas Detalhes, nas páginas Editar ou em ambas.
- 8 Preencha as Propriedades da ligação:
 - a Para a Condição de ligação activa, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está activa nas páginas Detalhes e Editar. Pode clicar no ícone fx junto ao campo Condição de ligação activa para abrir a janela Construtor de expressões na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar nas expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).
Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só ficará activa se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.
Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet estará sempre activa. Se introduzir uma expressão, e a condição não for satisfeita, a ligação Internet será apresentada mas não estará activa.
 - b Para a Condição de apresentação da ligação, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está visível nas páginas Detalhes e Editar.

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só será apresentada se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet será sempre apresentada.

Os seguintes procedimentos aplicam-se a expressões nos campos Condição de apresentação da ligação e Condição de ligação activa.

- **Nova página.** As expressões visíveis e activas não são avaliadas para as novas páginas. São definidas como VERDADEIRO por predefinição. A única forma de desactivar a ligação é tornar a expressão explicitamente FALSO.
- **página Editar.** As expressões visíveis e activas são definidas como VERDADEIRO por predefinição. No entanto, pode utilizar o Construtor de expressões para adicionar uma nova expressão.

- c Para URL, introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, tal como www.oracle.com.

NOTA: Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto ao colocar o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando Campos do utilizador ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no URL (designado por %%%nomecampo%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo actual quando o utilizador clica no valor.

Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direccionado para um URL vazio quando clica na ligação.

NOTA: Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador quando clicarem na Ligação Internet.

- 9 Para Campos do utilizador, seleccione uma opção da lista Campos do utilizador para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL ou campo Apresentar texto na posição actual do cursor.

Por exemplo, se escolher ID do utilizador na lista, %%%Id utilizador%%% é inserido no URL ou em Apresentar texto, dependendo do local onde o cursor está posicionado. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.

- 10 Para os campos *tipo de registo*, coloque o cursor no campo URL ou Apresentar texto onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, seleccione o campo que pretende incluir a partir da lista.

Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%Id linha%%% é inserido no URL ou em Apresentar texto, dependendo do local onde o cursor está posicionado. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.

NOTA: Um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras, *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, *tipo de registo* refere-se ao tipo de registo onde adiciona o campo personalizado Ligação Internet. Por exemplo, se estiver a editar uma ligação Internet de um registo do contacto, este campo é apresentado como lista Campos de contactos.

- 11 Clique em Guardar.

- 12 Adicione o campo Ligação Internet à disposição da página do *tipo de registo*, tal como descrito em [Personalizar disposições de páginas estáticas](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99).

Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de ligações Internet ao Oracle CRM On Demand fornece muitas novas oportunidades de integração. Pode criar uma integração, com base na interface do utilizador, a utilizar a nível interno e em sistemas externos que permitem aos utilizadores navegar directamente para conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos incluem:

- Criar uma ligação para um Web site financeiro baseado no símbolo da barra de informações da conta que gera um gráfico de títulos para a conta.
- Criar uma ligação para um sistema interno que utilize serviços da Internet e que cria uma visão composta dos dados a partir de múltiplas soluções internas e hospedadas relevantes à conta actual.

Para obter instruções passo a passo sobre como criar ligações da Internet, consulte [Configurar ligações da Internet](#) (na página 89).

Mudar o nome de campos

Para utilizar terminologia que seja familiar aos funcionários, poderá alterar os nomes dos campos. Por exemplo, pode alterar a etiqueta do campo Nome da conta para Nome da empresa.

NOTA: Pode demorar entre 30 a 60 minutos até que os novos nomes de apresentação de campos sejam apresentados nos relatórios e análises.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para mudar o nome de um campo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Mudar o nome dos campos.
- 6 Na coluna Nome de apresentação, edite o nome do campo.
- 7 (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutras línguas activadas, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Se não seleccionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afectados pela alteração que acabou de efectuar.

A selecção da caixa de verificação Marcar para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação do campo (na página Edição do campo) seja marcada para tradução se existir a mensagem de erro. O campo Mensagem de erro de validação do campo só está visível para os utilizadores cuja função inclua o privilégio Gestão avançada de campos.

8 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:

- a** Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma cuja tradução pretende introduzir.
- b** Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Guardar.
- c** Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de actualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

9 Clique em Guardar.

Utilizar campos personalizados indexados

Para optimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, pode utilizar campos personalizados que tenham sido optimizados para tipos de registo específicos. Estes campos optimizados, denominados *campos personalizados indexados*, são campos especiais que melhoram o tempo de resposta durante a pesquisa ou a ordenação de uma determinada lista. Os campos personalizados indexados são pré-configurados na base de dados do Oracle CRM On Demand. Pode alterar as etiquetas nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as etiquetas de integração.

NOTA: Pode optar por migrar os dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para os utilizadores. Para migrar os dados existentes para os tipos de registo disponíveis, utilize a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou serviços Internet. Para obter mais informações sobre como exportar e importar dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 393). Para obter mais informações sobre os serviços Internet, consulte [Integração de serviços Internet](#) (consultar "[Integração dos serviços Internet](#)" na página 616).

Por predefinição, os campos personalizados indexados têm a palavra *Indexado* como prefixo. Os tipos de registo que se seguem não suportam campos personalizados indexados:

- Avaliação
- Livro
- Utilizador

A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam campos personalizados indexados:

Tipos de registo que suportam campos personalizados	
Actividade	Produto
Agregado familiar	Programa de parceiros

Tipos de registo que suportam campos personalizados	
Pedido de fundos	Fundo
Utilizador	Histórico de assistência do veículo
Contacto do veículo	Histórico de vendas do veículo
Veículo	Objectos personalizados 1-3
Destinatário da campanha	Veículo
Concessionário	Categoria do produto
Activo	Nota
Utilizador do compromisso	Contacto do compromisso
Utilizador da tarefa	Contacto da tarefa
Compromisso, tarefa e chamada	Solução
Pedido de assistência	Pista
Campanha	Evento de MedEd
Função do contacto da oportunidade	Receitas do produto da oportunidade
Oportunidade	Produto
Objectos personalizados 1-3	Equipa de contacto
Contacto	Campanha
Itens promocionais da chamada entregues	Detalhe do produto da chamada
Equipa da conta	Conta
Horas adequadas para contacto	

Cada tipo de registo na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Data indexada
- Número indexado
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4

- Lista de escolha indexada 5
- Lista de escolha indexada 6
- Texto integral indexado
- Texto breve indexado 1
- Texto breve indexado 2

Todos os outros tipos de registo no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Data indexada
- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5

Excepções: Para todos os Objectos personalizados, alguns campos utilizam convenções de nomenclatura diferentes das listadas nas tabelas anteriores:

- Lista de escolha de índice 6 = Tipo
- Texto abreviado de índice 1 = Pesquisa rápida 1
- Texto abreviado de índice 2 = Pesquisa rápida 2
- Texto longo de índice = Nome

Para utilizar campos personalizados indexados

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
- 5** Na página Campo do *tipo de registo*, clique em Mudar o nome de campos e mude o nome dos campos personalizados indexados conforme for adequado para a empresa, consulte [Mudar o nome de campos](#) (na página 92).

Reverter para as predefinições

Pode reverter todos os nomes de campos mudados para os respectivos nomes originais. (A opção predefinida não afecta os campos personalizados ou os valores da lista de escolha adicionados, não são revertidos para os respectivos valores predefinidos.)

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para reverter para as respectivas predefinições

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique no botão Mudar o nome dos campos.
- 6 Clique no botão Predefinido.

Alterar valores da lista de escolha

Alguns campos fornecem aos utilizadores uma lista pendente de valores predefinidos a partir dos quais têm de efetuar a seleção. Esta lista de valores é designada como *lista de escolha*. Por exemplo, os valores da lista de escolha do campo Área para pedidos de assistência podem ser Produto, Instalação, Manutenção e Formação.

Pode adicionar, editar e reordenar valores das listas de escolha para campos. As listas de escolha têm de conter pelo menos um valor, mas o número máximo de valores (ativos ou desativados) numa lista de escolha é de 1000.

O sistema não permite alterar os valores da lista de escolha utilizados para métricas de previsões e relatórios. No entanto, permite-lhe alterar outros valores da lista de escolha utilizados como base para listas padrão que aparecem noutras áreas da aplicação. Para essas listas padrão, a aplicação continua a incluir os registos que correspondem aos critérios, independentemente dos valores da lista de escolha cujo nome mudou. Para mais informações, consulte [Acerca de campos, listas de escolha e métricas](#) (consultar "[Acerca de campos, listas de escolha e métrica](#)" na página 150).

Após criar uma nova lista de escolha, um valor inicial denominado <No Values> encontra-se automaticamente disponível na lista de escolha. Este valor é utilizado para comunicar aos utilizadores que ainda não existem valores na lista de escolha, caso em que o campo é adicionado a uma disposição da página antes dos valores reais serem adicionados à lista. A opção predefinida <No Values> desaparece da lista de escolha assim que um valor personalizado é adicionado a uma lista de escolha.

ATENÇÃO: Não utilize o valor predefinido <No Values> como parte de qualquer lista de escolha nova ou lista de escolha em cascata. A utilização deste valor deste modo pode levar à ocorrência de erros no âmbito do Oracle CRM On Demand. Se pretender continuar a ter uma opção <No Values> disponível numa lista de escolha, deverá adicioná-la como um valor personalizado.

Como procedimento recomendado, não mude o nome ou reutilize os valores de lista de escolha existentes. Em vez disso, desative o valor de lista de escolha antigo, crie um novo valor de lista de escolha e execute uma importação ou uma atualização em bloco (ou, em alternativa, serviços Internet) para alterar todos os valores do registo para novos valores de lista de escolha. Se alterar um valor numa lista de escolha, tem de verificar que o valor está atualizado e alterado para cada registo individual, já que não é implementado automaticamente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa.

Se alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo Prioridade no registo da actividade, poderá não ser apresentada qualquer seta no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para alterar listas de escolha

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5** Na página Campos de *tipo de registo*, clique na ligação Editar lista de escolha para o campo cujos valores pretende personalizar.

NOTA: Devido à codificação especializada, personalizar as listas de escolha Tipo de transação de amostras do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, Tipo de chamada da conta e Tipo de chamada do contacto não é suportado.

- 6** Na janela Editar lista de escolha:

- Para alterar um valor existente, introduza o novo valor no campo Valores da lista de escolha ou desative o antigo valor e crie um novo valor.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça nas listas de escolha de outros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas, este nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos. Se não selecionar Marcar para tradução, os outros valores da lista de escolha não serão afetados pela alteração que acabou de efetuar.

- Para adicionar um novo valor, introduza as informações na linha apresentada na parte inferior da lista. Para adicionar mais novos valores, clique em Guardar e criar novo.

Os novos valores da lista de escolha que adicionar aparecem automaticamente a azul e entre parêntesis nos outros idiomas ativados (independentemente da definição da caixa de verificação Marcar para tradução).

- Para eliminar um valor, selecione a caixa de verificação Desativado. Para ocultar ou mostrar valores desativados, clique em Ocultar desativados e Mostrar desativados, respetivamente.

ATENÇÃO: Quando desativa valores, também está a ocultar as versões traduzidas noutros idiomas.

- Para dispor a ordem pela qual os valores da lista de escolha são apresentados, altere os números na coluna Ordem.

SUGESTÃO: Considere a introdução de números com intervalos entre os mesmos, tais como 10, 20, 30 e assim sucessivamente. Isto permite-lhe adicionar novos valores no meio da lista de escolha de forma mais fácil, sem ter de reordenar a lista inteira.

- Para dispor os valores da lista de escolha por ordem alfabética, clique no botão Guardar e ordenar alfabeticamente.

7 Na janela Editar lista de escolha, clique em Guardar e fechar.

8 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo valor da lista de escolha:

- a** Na página Campos, selecione o idioma na lista pendente Idioma da tradução.
- b** Clique na ligação Editar lista de escolha apropriada.
- c** Introduza o equivalente traduzido e clique em Guardar.

NOTA: Para ajudar a identificar o valor de lista de escolha quando estiver a editar, a aplicação apresenta o ID interno e o valor predefinido específico do idioma. Se editar o valor de lista de escolha errado, a lista de escolha ficará dessincronizada em todos os idiomas.

Personalizar disposições de itens relacionados

Pode personalizar disposições de páginas para melhorar o aspecto do Oracle CRM On Demand. A funcionalidade de disposição para itens relacionados permite-lhe personalizar uma disposição de listas relacionadas para a maioria dos tipos de registo, excluindo equipas, para mostrar os campos especificados. Pode seleccionar campos das listas relacionadas e alguns campos principais. Pode também seleccionar quais os campos que pretende que seja visíveis e especificar a ordem dos campos que cumprem com as necessidades da empresa. No entanto, não pode seleccionar o número de linhas que são apresentadas e não pode especificar os campos da ordenação.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de itens relacionados.

Para personalizar a disposição de itens relacionados

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Clique em Personalização da aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo que pretende.

- 4 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Disposição de informações relacionadas que pretende para o tipo de registo seleccionado.
Aparece a página Secção de informações relacionadas.
- 5 Na secção Configuração de informações relacionadas, seleccione o tipo de informações relacionadas que pretende personalizar.
Aparece a página Disposição de informações relacionadas para o tipo de informações relacionadas seleccionadas.
NOTA: Os itens na secção Configuração de informações relacionadas variam dependendo do tipo de registo seleccionado.
- 6 Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.
 O Assistente de disposições de informações relacionadas é apresentado e guia-o ao longo do processo.
- 7 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional) e clique em Seguinte.
- 8 No Passo 2 Configuração de campos, seleccione os campos a partir da lista Campos disponíveis e clique nas setas para cima e para baixo, junto à lista Campos seleccionados, para organizar os campos na ordem pretendida.
- 9 Clique em Concluir.

Personalizar disposições da página estática

O aspeto e a utilização certos de uma aplicação são pontos importantes para a escolha do utilizador e uma forma de conseguir o aspeto e a utilização certos é através da personalização das disposições da página. Como parte do processo de personalização, pode:

- Adicionar campos personalizados aos formulários de edição, detalhes e criação.
- Tornar campos obrigatórios nos formulários de edição e criação.
- Adicionar ou ocultar secções nas páginas de detalhes.

O utilizador pode indisponibilizar (ocultar) algumas secções aos funcionários ou pode disponibilizá-las, mas ocultá-las inicialmente.

Existem dois métodos para personalizar disposições da página. Pode definir as disposições da página estáticas através da definição de campos específicos por função ou disposições da página dinâmicas que são alteradas com base no tipo de registo que estiver a ser criado. As disposições da página dinâmicas também podem ser atribuídas por função.

NOTA: Pode criar disposições da página para mensagens de correio eletrónico, mensagens de correio de voz e chamadas no Oracle Contact On Demand. As disposições dinâmicas não são suportadas no Oracle Contact On Demand.

Pode criar novas disposições para cada tipo de registo e atribuir uma disposição da página de cada tipo de registo a uma função de utilizador. Quando um utilizador com essa função iniciar sessão, o utilizador vê qualquer disposição personalizada específica de cada tipo de registo. Por exemplo, pode criar duas disposições da página para as oportunidades: uma disposição simplificada para representantes do serviço a mostrar apenas os campos mais importantes e outra disposição para representantes de vendas a mostrar mais campos e atribuir as diferentes disposições a diferentes funções. Os utilizadores que não têm atribuída a função de representante do serviço ou de representante de vendas continuam a ver a disposição predefinida para a página Oportunidade. Como outro exemplo, pode criar duas disposições da página para contactos, de modo a que o campo Conta seja obrigatório quando os representantes de serviços adicionarem novos contactos mas não seja obrigatório quando os gestores de serviços adicionarem novos contactos.

Se não atribuir uma disposição da página personalizada de um tipo de registo para uma determinada função, a página predefinida é utilizada para esse tipo de registo.

Quando estiver a personalizar uma disposição da página, pode determinar o seguinte:

- Os campos que aparecem na página

Para que os campos personalizados apareçam, tem de os adicionar às disposições da página. Depois disso, os utilizadores com funções atribuídas à disposição da página personalizada irão ver os campos na página Editar, página Detalhes e formulário Criar (na barra de ação).

- O local onde os campos aparecem na página

- Os campos que são obrigatórios

- Os campos que são apenas de leitura

- Os tipos de registo ligados que são apresentados nas secções Informações relacionadas na página Detalhes.

Por exemplo, poderá pretender que os contactos ligados apareçam na página Detalhes da conta.

- Quantas secções de páginas são apresentadas e com que títulos.

Pode copiar disposições padrão mas não as pode editar ou eliminar. Pode eliminar disposições personalizadas, a menos que já tenham sido atribuídas a uma função ou disposição dinâmica.

Considerações sobre campos em disposições da página

Quando estruturar as disposições da página, tenha o seguinte em consideração:

- Alguns campos de registo são importantes para cálculos de previsões e relatórios. Para impor a utilização consistente destes campos, estão sinalizados como obrigatórios. Não pode alterar o sinalizador obrigatório nestes campos quando personalizar uma disposição da página. Também não pode removê-los de uma disposição da página.
- A remoção de campos de uma disposição da página pode ter implicações importantes na forma como os registos são utilizados. Por exemplo, se remover os campos Estado e Publicar nos registos de soluções, os funcionários com essa disposição da página não podem aprovar soluções ou torná-las disponíveis para outros.
- Os endereços estão agrupados para que o campo e as respetivas etiquetas reflitam a convenção de nomenclatura de cada país. Assim, para alguns tipos de registo, não pode separar linhas de endereço individuais. Em vez disso, tem de seleccionar o campo que inclui o grupo de linhas de endereço (uma única opção de endereço). Esta opção substitui os campos individuais que podia seleccionar em versões anteriores, tais como Rua, Localidade, Código postal. Por exemplo, para pistas, é apresentado o campo

Faturação nos passos Configuração de campos e Disposição do campo do Assistente de disposições da página. O campo Faturação inclui todos os campos Morada para faturação.

Disposições e listas de páginas

Pode utilizar as disposições da página e os privilégios da função para limitar os campos que os utilizadores podem procurar, ver nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza a pesquisa avançada para procurar registos, os privilégios e as disposições da página atribuídas à função de utilizador determinam os campos que o utilizador pode procurar e ver.

Se o privilégio Todos os campos na procura e listas estiver ativado na função de utilizador, o utilizador pode procurar todos os campos disponibilizados na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela procura.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativo na função de utilizador, o utilizador pode procurar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo está disponível na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela procura apenas se o campo for apresentado em pelo menos uma das disposições da página Detalhes, incluindo as disposições da página dinâmica, que são atribuídas à função de utilizador para o tipo de registo. Esta restrição também afeta o que o utilizador pode exportar numa lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos apresentados estiver ativado na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, o utilizador só pode exportar os campos que são apresentados na lista. O utilizador não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar uma disposição da página

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
- Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições da página aparece para o ajudar no processo.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições da página pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.

6 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).

7 No Passo 2 Configuração de campos, selecione as características dos campos.

Selecione a caixa de verificação Obrigatório para qualquer campo que pretenda tornar obrigatório.

Selecione a caixa de verificação Só de leitura para qualquer campo que pretenda tornar só de leitura.

ATENÇÃO: Certifique-se de que não remove um campo obrigatório de uma disposição da página. Se o fizer, qualquer pessoa com essa disposição não conseguirá criar ou editar um registo desse tipo.

8 No Passo 3 Disposição do campo, pode:

- Mover campos da lista Campos disponíveis do *tipo de registo* para várias secções da área Ordenar disposição da página do *tipo de registo*.

Certifique-se de que move os campos personalizados e os campos específicos da indústria que pretende adicionar aos formulários.

- Reorganize as informações.

NOTA: Estas alterações afetam todos os formulários para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função apropriada, visualiza as páginas. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de múltiplas linhas. Evite mover esses campos, uma vez que as próprias informações poderão sobrepor outros campos na disposição final. Por este motivo, a aplicação não permite mover campos de texto de múltiplas linhas, como a Descrição.

A aplicação utiliza um modelo de morada que fornece os campos específicos a cada país. Para obter mais informações, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas](#) (na página 397).

9 No Passo 4 Informações relacionadas, pode:

- Adicionar secções ou remover secções que aparecem nas páginas Detalhes. As secções são as áreas onde os utilizadores podem ligar registos ao registo atual.

Por exemplo, se não pretender que os funcionários possam ligar produtos a oportunidades, certifique-se de que a secção Produtos não aparece na caixa Informações mostradas ou disponíveis.

NOTA: Os utilizadores podem alterar estas predefinições através da ligação Editar disposição, na página Detalhes, para a respetiva aplicação. Depois de os utilizadores editarem as respetivas disposições pessoais, só visualizam as novas alterações nas informações relacionadas efetuadas pelo administrador da empresa quando editarem a respetiva disposição noutra altura.

- Alterar a ordem das secções nas páginas de detalhes.

NOTA: Estas alterações afetam as páginas Detalhes para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função personalizada apropriada, visualiza as páginas.

- 10** No Passo 5, Disposição das informações relacionadas, selecione as informações relacionadas apropriadas para cada uma das secções de informações relacionadas na página.

NOTA: A disposição predefinida para cada secção de informações relacionadas é a disposição padrão. Se já tiver criado disposições de informações relacionadas personalizadas, poderá seleccioná-las a partir da lista. Para mais informações sobre como criar disposições de informações relacionadas, consulte [Personalizar disposições de itens relacionados](#) (na página 98).

- 11** Clique em Concluir.

- 12** Atribua a disposição da página para este tipo de registo às funções de utilizador conforme necessário, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Mudar o nome de títulos de secções de campos

Nas páginas Editar e Detalhe do registo, os campos estão agrupados por secções. De modo a utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, pode mudar os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Editar e Detalhe. Na Página principal da Conta, por exemplo, pode alterar as Informações chave de contas para Perfil da conta.

Não pode mudar o nome de secções nas disposições padrão. Tem de criar uma nova e mudar o nome das secções na disposição personalizada.

As secções sem campos não são apresentadas na página Detalhe.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para mudar o nome de uma secção

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição de página obrigatória.
- 5** Na página Disposição da página do *tipo de registo*, clique em Editar secções.
- 6** Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.
- 7** Em Nome de apresentação, escreva o nome que pretende utilizar.
- 8** (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutras línguas activadas, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Se não seleccionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afectados pela alteração que acabou de efectuar.

- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
 - a Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma cuja tradução pretende introduzir.
 - b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Guardar.
 - c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de actualizar e seleccione novamente o idioma, se necessário.O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

Criar applets da Internet

É possível incorporar conteúdo da Internet criando uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa Página principal ou na página Detalhes de um tipo de registo.

Quando cria uma applet da Internet tem de adicioná-la a uma disposição da página para a Página principal ou página Detalhes. Para que os utilizadores visualizem essa disposição da página, tem de ser atribuída a uma função de utilizador adequada.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada.

Para criar uma nova applet da Internet

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Applet da Internet do tipo de registo obrigatório.
- 5 Na lista de applets do *tipo de registo*, clique em Nova.
- 6 Na página Applet da Internet, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da secção Informações relacionadas.
Localização	Selecione a Página principal ou a página Detalhes, dependendo se o conteúdo externo deve aparecer numa página principal ou na página Detalhes.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito em [Criar applets da Internet personalizada](#) (na página 126).

Para tornar a applet da Internet visível

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5** Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições da página é apresentado para o ajudar no processo.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições da página pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar. No Passo 1, Nome da disposição, certifique-se de que a disposição tem um nome e, se for necessário, uma descrição.

- 6** No Passo 4 Informações relacionadas:
 - a** Mova a nova applet da Internet personalizada da lista Informações disponíveis para a lista Informações mostradas.
 - b** Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar a nova applet da Internet personalizada, conforme necessário.
 - c** Clique em Concluir para criar a nova disposição.
- 7** Adicione a disposição da página às funções de utilizador, conforme necessário, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Tópico relacionado

O tópico seguinte fornece um exemplo de criação de uma applet da Internet que apresenta um Twitter RSS feed:

- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed](#) (na página 134)

Definir listas de escolha em cascata

As listas de escolha em cascata restringem os valores de uma lista de escolha, a lista de escolha *relacionada*, com base no valor seleccionado noutra lista de escolha, a lista de escolha *principal*. Por exemplo, uma lista de escolha principal pode apresentar uma lista de categorias de pedidos de assistência e transmitir o valor de uma lista de escolha relacionada designada como Subcategorias. Quando o utilizador selecciona, por exemplo, o valor Instalação para a categoria, a lista de escolha Subcategorias é restringida de forma dinâmica para mostrar apenas os valores da lista de escolha que estão associados à categoria Instalação.

Pode ligar em conjunto várias listas de escolha, incluindo campos de listas de escolha predefinidas e personalizadas, tais como listas de escolha em cascata. Pode também aninhar listas de escolha em cascata, de modo a que uma lista de escolha relacionada numa definição de listas de escolha em cascata possa ser uma lista de escolha principal noutra definição de listas de escolha em cascata.

Antes de começar. As listas de escolha principal e relacionada têm de existir antes de criar uma definição de listas de escolha em cascata. Para obter informações sobre como criar listas de escolha, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83). Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar uma definição de listas de escolha em cascata

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Listas de escolha em cascata obrigatória.
Os tipos de registo listados incluem o tipo de registo principal e os tipos de registo relacionado que têm valores da lista de escolha personalizada. Por exemplo, para oportunidades existem ligações para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.
- 5 Na página Listas de escolha em cascata, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de escolha em cascata existente.
 - Clique no botão Nova para criar uma nova definição de listas de escolha em cascata.Este Assistente de listas de escolha em cascata ajuda-o no processo.
- 6 No Passo 1 Seleccionar listas de escolha, seleccione uma lista de escolha principal e uma lista de escolha relacionada.
- 7 No Passo 2 Seleccionar valores, pode:

- Ver as associações existentes entre um valor da Lista de escolha principal e os valores da Lista de escolha relacionada. Quando seleccionar um valor na lista Valores disponíveis de lista de escolha principal, os valores disponíveis para a lista de escolha relacionada são mostrados na lista Valores disponíveis de lista de escolha relacionada e os valores que forem apresentados são mostrados na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada. Se não existirem valores na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada, todos os valores na lista de escolha relacionada serão apresentados quando for seleccionado o valor correspondente na lista de escolha principal.
 - Criar uma nova associação. Mova o valor pretendido de Valores disponíveis de lista de escolha relacionada para Valores apresentados de lista de escolha relacionada.
 - Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores apresentados de lista de escolha relacionada para Valores disponíveis de lista de escolha relacionada.
- 8** No Passo 3 Confirmar, pode confirmar as selecções dos valores da Lista de escolha relacionada para cada valor da Lista de escolha principal e, em seguida, clicar em Concluir para concluir a definição da relação de cascata entre as listas de escolha principal e relacionada.

Se clicar em Concluir no assistente, regressa à Lista de escolha em cascata do tipo de registo actual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de escolha em cascata a uma disposição de página, será activada automaticamente para todas as funções que incluam essa disposição.

Gerir disposições da procura

Para a maioria dos tipos de registo, é possível especificar os campos, padrão e personalizados, que os utilizadores podem utilizar quando pesquisam registos. Além disso, pode especificar os campos apresentados na página de resultados da procura. Especifique os campos de pesquisa numa disposição da pesquisa e atribua uma disposição da pesquisa para cada tipo de registo às funções de utilizador, conforme necessário. Consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Pode copiar uma disposição da procura existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos ou editar as disposições da procura existentes. A disposição da procura predefinida é só de leitura. Pode copiá-la, mas não a pode eliminar nem editar. Para especificar os campos que são utilizados em procuras e os campos que são apresentados nos resultados da procura, utilize o Assistente de disposições da procura.

ATENÇÃO: Quando cria ou edita uma disposição da procura para o tipo de registo Utilizador, não adicione tanto o campo Reporta a como o campo Reporta a (designação alternativa) à mesma disposição da procura. Se ambos estes campos tiverem ficado disponíveis numa disposição da procura, as procuras que utilizem essa disposição da procura falharão. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores](#) (na página 172).

Gerir o comportamento das janelas de pesquisa

Também pode utilizar o Assistente de disposições da procura para gerir o comportamento das janelas de pesquisa utilizadas com a funcionalidade de associações inteligentes do Oracle CRM On Demand. As associações inteligentes facilitam aos utilizadores a associação de diferentes tipos de registo entre si, tais como conta, contacto, oportunidade, atividade, entre outros.

Com as associações inteligentes, os utilizadores podem introduzir o nome do registo associado e o Oracle CRM On Demand tenta resolver automaticamente a associação. Por exemplo, quando criam uma tarefa, os utilizadores podem introduzir um nome para a conta no campo Conta. Quando o utilizador guarda o registo, o

Oracle CRM On Demand procura automaticamente as contas que correspondem. Se for encontrada uma correspondência única, será utilizada a conta apropriada. Se não forem encontradas correspondências ou se forem encontradas várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa aos utilizadores, onde podem efetuar procuras adicionais ou escolher a conta apropriada. Em vez de utilizar esta funcionalidade de resolução automática, o utilizador também pode clicar no ícone de pesquisa para visualizar diretamente a janela de pesquisa. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte Ligar registos ao registo selecionado.

As opções que se seguem estão disponíveis para configurar o comportamento da janela de pesquisa em cada tipo de registo. Todas estas opções estão selecionadas na disposição da procura predefinida:

- **Configurar a janela de pesquisa com campos predefinidos.** Se esta opção estiver selecionada, serão utilizados os campos na disposição da procura predefinida.
- **Mostrar resultados da procura quando a janela de pesquisa é aberta.** Se esta opção for selecionada, a lista de registos disponíveis será apresentada na janela de pesquisa quando for aberta. Se a seleção da opção for anulada, não serão apresentados registos quando a janela de pesquisa for aberta.

NOTA: Se a visibilidade do gestor estiver ativada na empresa, a lista de registos em algumas janelas de pesquisa podem estar lentas no preenchimento e, em alguns casos, a janela de pesquisa poderá encerrar. Para evitar um tempo limite, anule a seleção da caixa de verificação **Mostrar resultados da procura quando a janela de pesquisa for aberta** para o tipo de registo associado à janela de pesquisa. A janela de pesquisa não apresenta registos e os utilizadores podem especificar os critérios de procura para procurarem os registos que pretendem.

- **Resolução automática ativada.** Se esta opção for selecionada, as associações inteligentes são resolvidas automaticamente. Se a seleção for anulada, as associações inteligentes não serão resolvidas automaticamente e o utilizador terá de clicar no ícone de pesquisa e utilizar a janela de pesquisa.
- **Mostrar lista sensível ao contexto como predefinição da janela de pesquisa.** Se esta opção for selecionada e o tipo de registo tiver uma ou mais listas sensíveis ao contexto, todas essas listas aparecerão antes das outras listas no campo *Lista do tipo de registo* no canto superior esquerdo da janela de pesquisa. As listas sensíveis ao contexto contêm muito provavelmente os registos que os utilizadores requerem. Para obter exemplos e mais informações sobre as listas sensíveis ao contexto, consulte Procurar registos em janelas de pesquisa.

Antes de começar. Para gerir disposições da procura, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

O seguinte procedimento descreve como criar ou modificar uma disposição.

Para criar ou modificar uma disposição da procura

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende criar ou modificar uma disposição da procura.
- 4 Na página Personalização da aplicação do *tipo de registo*, clique na ligação Disposição da procura do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da procura, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
- Clique em Remover para eliminar uma disposição existente que não esteja atualmente atribuída a uma função.

O Assistente de disposições da procura ajuda-o no processo.

- 6 No Passo 1, Definir nome da disposição, introduza ou modifique o nome e, opcionalmente, uma descrição da disposição.

- 7 Clique em Seguinte.

No Passo 2, Especificar campos de procura, existem três listas:

- **Campos de procura não disponíveis.** Esta lista apresenta todos os campos que não se encontram disponíveis para procura. Esta lista está vazia por predefinição.
- **Campos de procura direcionada.** Esta lista apresenta todos os campos que estão disponíveis para a procura direcionada e que serão apresentados na applet de Procura direcionada para o tipo de registo na barra de ação. A applet de Procura direcionada pode apresentar um máximo de sete campos. Assim, se adicionar mais do que sete campos à lista, ocorrerá o seguinte:
 - É apresentada uma mensagem de erro.
 - Os campos selecionados estão disponíveis como os campos predefinidos previamente preenchidos no formulário de critérios de Procura avançada.
 - Os campos selecionados aparecem como os campos predefinidos previamente preenchidos nos critérios de filtro durante a criação ou o refinamento de listas.
 - Os campos selecionados aparecem como o conjunto de campos que pode procurar na janela de pesquisa.

Não necessita de especificar quaisquer campos na lista de Campos de procura direcionada. Se não forem especificados campos, o tipo de registo não aparecerá na applet de Procura direcionada. A eliminação de tipos de registo desnecessários da Procura direcionada pode ajudá-lo a procurar o tipo de registo que pretende de uma forma mais rápida.

- **Campos de procura adicionais.** Esta lista apresenta todos os campos que não estarão disponíveis para a procura direcionada, mas que estarão disponíveis em outras procuras, tal como procuras avançadas.

Os campos indexados são apresentados a verde. Os campos indexados que não sejam sensíveis a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul.

NOTA: Para um melhor desempenho, utilize campos indexados quando definir os campos de procura. Se a lista de Campos de procura direcionada ou de Campos de procura adicionais contiver quaisquer campos que não estejam otimizados, em seguida aparecerá uma mensagem de aviso.

Ordene os campos dentro de uma lista, clicando na seta para cima e para baixo e mova os campos entre as listas, clicando na seta para a direita e para a esquerda ou na seta para cima e para baixo. A ordem dos campos nas listas é utilizada na applet de Procura direcionada na barra de ação e nos formulários de critérios de procura.

- 8 No Passo 2, mova os campos para a lista de Campos de procura não disponíveis e ordene os campos nas listas de Campos de procura direcionada e de Campos de procura adicionais, conforme necessário.

ATENÇÃO: Recomenda-se que adicione campos à lista com moderação, uma vez que o número de colunas nas listas pode afetar o desempenho. O desempenho varia dramaticamente por tipo de registo e por tipo de campo. Cada campo adicional pode aumentar o tempo de carregamento da lista.

9 Clique em Seguinte.

No Passo 3, Definir disposição de resultados de procura, existem três listas:

- **Campos de resultados da procura não disponíveis.** Esta lista apresenta todos os campos que não serão apresentados nos resultados da procura.
- **Campos de resultados da procura da janela de pesquisa.** Esta lista apresenta os campos que serão apresentados nos resultados da procura para a janela de pesquisa. Esta lista tem um limite de nove campos.
- **Campos de resultados da procura adicionais.** Esta lista apresenta os campos extra, para além daqueles na lista de Campos de resultados da procura da janela de pesquisa, que serão apresentados nos resultados da procura diferentes para procuras da janela de pesquisa.

O número total de campos permitido para a lista de Campos de resultados da procura da janela de pesquisa e de Campos de resultados da procura adicionais é 20, o que significa que os resultados da procura não pode apresentar mais do que 20 colunas. Para mais informações sobre como procurar registos, consulte Localizar registos.

10 No Passo 3, Definir disposição de resultados de procura, mova os campos para as listas de Campos de resultados da procura da janela de pesquisa e de Campos de resultados da procura adicionais e reorganize-os, conforme necessário.

11 Selecione ou anule a seleção das caixas de verificação seguintes, conforme necessário, para configurar o comportamento das janelas de pesquisa:

- Configurar a janela de pesquisa com campos predefinidos
- Mostrar resultados da procura quando a janela de pesquisa é aberta
- Resolução automática ativada
- Mostrar lista sensível ao contexto como predefinição da janela de pesquisa

12 Clique em Concluir.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Personalizar disposições de itens relacionados](#) (na página 98)
- [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99)
- [Criar disposições para a página principal do registo](#) (na página 114)

Gerir acesso à lista e ordem da lista

Para cada tipo de registo pode especificar as listas que estão disponíveis para cada função e a ordem em que são apresentadas na página principal do tipo de registo.

110 Administrar o Oracle CRM On Demand Versão 20

Pode criar uma nova disposição apenas para as funções que ainda não personalizou. Pode igualmente editar ou eliminar as disposições existentes. Não pode gerir o acesso e a ordem das listas privadas de um utilizador.

Antes de começar:

Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação, Gerir listas públicas e Gestão de funções.

Para criar ou modificar o acesso a listas

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Acesso e ordenação de lista, clique na ligação de Acesso e ordenação de lista do *tipo de registo*.
- 5** Na página Disposição da ordenação da lista, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
- 6** Se estiver a criar uma nova disposição, seleccione uma função a partir da lista pendente Nome da função. Só estão disponíveis na lista pendente as funções que não tenham já uma disposição associada.
- 7** Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função e Mostrar na lista abreviada, conforme necessário.
 - A lista Todas as listas contém todas as listas do tipo de registo, excepto as listas privadas.
 - Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função que seleccionar.
 - Mostrar na lista abreviada contém as listas apresentadas na secção de lista da página principal do tipo de registo e no menu pendente na vista de tipo de registo.
- 8** Reordene a ordem das listas, conforme necessário, utilizando as setas de direcção para cima e para baixo.
- 9** Clique em Guardar.

Criar relatórios personalizados de página principal

Pode adicionar vários relatórios, incluindo relatórios pré-criados e personalizados, às páginas principais do tipo de registo. Esta funcionalidade permite-lhe fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar um relatório de pedido de assistência personalizado.

Para alguns tipos de registo, os relatórios padrão são mostrados na Página principal do tipo de registo, por predefinição. Pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar relatórios

adicionais. Também pode especificar relatórios de página principal para tipos de registo em que não é mostrado qualquer relatório na página principal do tipo de registo, por predefinição.

Para disponibilizar um relatório pré-criado ou personalizado numa Página principal do tipo de registo, tem de criar primeiro um registo de Relatório personalizado da página principal para o relatório. Quando cria ou edita as disposições da página principal para um tipo de registo, qualquer registo de Relatório personalizado da página principal que tenha criado para o tipo de registo irá figurar na lista Secções disponíveis do Assistente da disposição da página principal. Em seguida, poderá disponibilizar um relatório numa disposição da página principal da seguinte forma:

- Pode adicionar o relatório a uma disposição da página principal, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página principal consiga ver esse relatório na respectiva página principal do tipo de registo.
- Pode manter o relatório como uma secção disponível numa disposição da página principal do tipo de registo, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página principal e o privilégio Personalizar páginas principais, consiga adicionar o relatório à respectiva página principal do tipo de registo.
- Se não pretender que utilizadores com uma determinação função consigam adicionar o relatório à respectiva página principal do tipo de registo, pode remover o relatório da lista Secções disponíveis do Assistente da disposição da página principal.

Para mais informações sobre como personalizar páginas principais, consulte [Criar disposições da página principal Registos](#) (consultar "[Criar disposições para a página principal do registo](#)" na página 114).

Se a sua função tiver os privilégios adequados, pode criar relatórios personalizados e adicioná-los a disposições da página principal para todos os tipos de registo. A tabela seguinte mostra os privilégios necessários para as várias tarefas envolvidas na disponibilização de relatórios personalizados numa página principal.

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo numa pasta para toda a empresa	Gerir relatórios personalizados	Para mais informações, consulte Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados).
Criar um relatório personalizado da página principal	Personalizar aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal	As instruções para esta tarefa são fornecidas neste tópico.
Adicionar uma secção de relatório personalizado a uma disposição da página principal	Personalizar aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal	Para mais informações, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar " Criar disposições para a página principal do registo " na página 114).
Adicionar uma disposição da página principal a uma função de utilizador	Gerir utilizadores e acesso	Para mais informações, consulte Adicionar funções (na página 234).

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
(Opcional) Adicionar ou remover uma secção de relatório personalizado numa página principal (utilizador final)	Personalizar páginas principais	Para mais informações, consulte Alterar as disposições da página principal.

Antes de começar. O relatório personalizado que pretende activar numa página principal deverá ter sido criado e guardado antes de poder executar este procedimento.

Para criar um relatório personalizado da página principal

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Gestão da disposição da página principal, clique em Relatório personalizado da página principal do *tipo de registo*.
- 5** No campo Nome, introduza o nome do relatório personalizado.
- 6** Nos campos Altura e Largura, seleccione Única ou Dupla.
Se pretender que o relatório ocupe toda a Página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.
NOTA: Os relatórios com um valor de atributo HTML RowSpan superior a 2, por vezes, ocupam mais do que o tamanho especificado.
- 7** Se necessário, seleccione a caixa de verificação Executar relatório imediatamente.
Se seleccionar esta caixa de verificação, o relatório irá executar automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para actualizar o relatório.
- 8** No campo Caminho do relatório, introduza o caminho do relatório.
Pode colar o caminho do relatório da janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:
 - a** Clique no botão Abrir análise na página Iniciação ao Answers.
 - b** Seleccione um relatório.
 - c** Copie o valor no campo Item.
Por exemplo:
Pasta partilhada por toda a empresa: Análise pré-concebida/Análise do histórico da fase de vendas: Relatório de vendas do mês passado

- 9 Clique em Guardar.

Criar disposições para a página principal do registo

Pode criar disposições personalizadas da página principal para todos os tipos de registo. Esta funcionalidade permite fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores, incluindo apresentar relatórios personalizados em páginas principais do tipo de registo. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar a tarefa actual do utilizador relacionada com um pedido de assistência e um relatório de pedido de assistência personalizado.

NOTA: Se pretender utilizar um relatório pré-criado ou personalizado numa disposição personalizada da página principal, terá de criar primeiro um registo de relatório personalizado da página principal para o relatório, utilizando o procedimento descrito em [Criar relatórios personalizados da página principal](#) (consultar "[Criar relatórios personalizados da página principal](#)" na página 111).

Pode copiar uma disposição da página principal existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos. Também pode editar as disposições da página principal existentes, à excepção da disposição predefinida da página principal que é só de leitura. Pode copiá-la, mas não a pode eliminar nem editar.

Depois de criar uma disposição personalizada da página principal, terá de utilizar o Assistente de gestão de funções para atribuir a disposição às funções de utilizador que necessitam de utilizar essa disposição. Os utilizadores cujas funções incluam o privilégio Personalizar página principal podem personalizar as suas próprias disposições da página principal para um tipo de registo. A disposição personalizada pode apresentar qualquer secção que lhes seja disponibilizada na disposição da página principal atribuída à função dos utilizadores para esse tipo de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal.

Para criar ou modificar uma disposição de página principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página principal, clique na ligação Disposição da página principal do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.
- 6 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.

7 No Passo 2 Disposição da página principal, especifique as secções disponíveis e apresentadas da seguinte forma:

- Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.

A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Se não pretender que um utilizador consiga adicionar uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.

- Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.

Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada.

8 Clique em Concluir.

NOTA: Depois de adicionar uma disposição personalizada da página principal à aplicação, terá de a disponibilizar para uma função de utilizador para que os utilizadores a possam ver. Para mais informações sobre como adicionar e modificar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234). Os utilizadores, cuja função tenha o privilégio Personalizar página principal, podem editar a disposição das respectivas páginas principais com qualquer lista ou relatório que lhes disponibilize, na disposição da página principal atribuída às respectivas funções para esse tipo de registo.

Personalizar a pista de auditoria

Pode controlar a criação, a eliminação e o restauro de campos auditados no Oracle CRM On Demand, assim como especificar os campos que são controlados na pista de auditoria para determinados tipos de registo se esses tipos de registo forem configurados para a empresa. A seguinte tabela lista os campos auditados predefinidos. Quando os utilizadores fazem atualizações a campos nesses tipos de registo que um administrador assinalou como auditáveis, é gerado um registo de pista de auditoria que controla as informações, tais como o valor antigo e o novo, assim como a marca de hora e o utilizador que efetuou a alteração.

Para novos clientes e para os que estão a atualizar o Oracle CRM On Demand para esta versão, se estiver a auditar campos específicos para tipos de registo, a auditoria de criação, de eliminação e de restauro de campos específicos para tipos de registo é ativada por predefinição. Se não estiver a auditar campos específicos para tipos de registos, todas as auditorias de criação, de eliminação e de restauro de registos de campos específicos para tipos de registo está desativada. Os clientes podem assim alterar estas definições de auditoria de nível de registo.

Pode ver todas as alterações aos tipos de registo auditáveis em toda a empresa, tais como esses criados, eliminados ou restaurados, utilizando a Pista de auditoria principal. Para obter mais informações, consulte [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) (na página 49).

A auditoria de oportunidades, pedidos de assistência e utilizadores é ativada por predefinição. No entanto, outros tipos de registo têm de ser configurados ativando os tipos de registo para utilização na empresa ou selecionando os campos que pretende auditar. Também tem de garantir que as informações relacionadas com a pista de auditoria para o tipo de registo que pretende auditar estão definidas para Só de leitura. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223).

Para cada tipo de registo, é possível especificar que os outros campos, tanto campos padrão como personalizados, são auditados. Se pretender aumentar o número máximo de campos auditados, edite o campo

Campos auditáveis do tipo de registo, no perfil da empresa. O número total de campos auditáveis disponíveis é também apresentado na página Configuração do administrador de campos auditados.

A auditoria leva mais tempo e recursos

A auditoria envolve um processamento adicional para avaliar as regras de negócio apropriadas e adicionar os dados adicionais à memória. Como resultado, a operação requer mais tempo quando ativa a auditoria. Para minimizar o impacto, o número inicial de campos auditáveis está limitado a 35 para cada tipo de registo. Se decidir aumentar o limite através da edição dos Campos auditados do tipo de registo no perfil da empresa, o processamento demorará mais tempo. Quanto mais campos alterar e marcar como auditáveis num tipo de registo, mais tempo demorará a guardar o registo.

Alguns tipos de registo têm determinados campos auditados por predefinição. No entanto, outros campos não têm nenhum.

Tipo de registo	Campos auditados predefinidos
Conta	Não são auditados campos por predefinição.
Atividade	Não são auditados campos por predefinição.
Morada	Não são auditados campos por predefinição.
Aplicação	Receita anual, ID da aplicação, Estado da aprovação, Data de aprovação, Campanha, Moeda, Aprovador atual, Endereço de correio eletrónico, Parcerias existentes, Vantagens da parceria esperada, Nome próprio, Apelido, Localização, N.º de fax principal, N.º de telefone principal, Número de funcionários, Parceiro, Programa de parceiros, Tipo de parceiro, Nível de programa, Motivo da rejeição, Origem, Estado de submissão, N.º de fax do emprego, N.º de telefone do emprego.
Campo de contacto	Não são auditados campos por predefinição.
Objetos personalizados 01 ou superiores	Não são auditados campos por predefinição.
Registo de negócio	Estado da aprovação, Contacto associado, Cliente associado, Pista associada, Oportunidade associada, Telemóvel, Localidade, Data de fecho, Nome da empresa, País, Moeda, Aprovador atual, Volume do negócio, Correio eletrónico, Data de validade, Fax, Nome próprio, Apelido, Nome, Conta de parceiro de origem, Programa de parceiros, Código postal, Parceiro principal, Interesse do produto, Motivo da rejeição, Distrito, Rua, Estado de submissão, N.º de telefone, Tipo.
Fundo	Proprietário, Parceiro, Estado, Montante alvo.
Pedido de fundos	Aprovado, Data de decisão da participação, Montante pedido na participação, Data limite, Fundo, Concedido, Proprietário, Data de pré-aprovação, Requisito de pré-aprovação, Estado.

Tipo de registo	Campos auditados predefinidos
Pista	Não são auditados campos por predefinição.
Pedido de FDM	Montante pré-aprovado, Montante pedido, Estado da aprovação, Data de decisão da participação, Estado da participação, Fundo, Data de pré-aprovação, Estado de submissão, Data de submissão, Total de participações aprovadas, Total de participações pedidas.
Oportunidade	Data de fecho, Previsão, Proprietário, Probabilidade (%), Receitas, Fase de vendas.
Apólice	Valor facial. Para obter mais informações, consulte Campos de apólices.
Pedido de assistência	Área, Causa, Descrição, Proprietário, Prioridade, Origem, Estado, Assunto, Tipo.
Assinatura	Contacto
Pedido de preço especial	Estado da aprovação, Data de autorização, Data de decisão da participação, Data de decisão da participação, Estado da participação, Estado de submissão, Data de submissão, Montante total autorizado, Montante total pedido, Total de participações aprovadas, Total de participações pedidas.
Utilizador	Enviar sempre alertas críticos, Tipo de autenticação, Correio eletrónico, Identificador externo para acesso único, Função, Estado, ID de início de sessão de utilizador.

As considerações seguintes aplicam-se aos campos no que respeita à auditoria:

- Para Contas, Contactos e Objetos personalizados 01 ou superiores, certifique-se de que os perfis de acesso estão corretamente configurados para ter acesso à applet dependente da pista de auditoria. Os administradores têm de fornecer acesso às funções específicas que requerem acesso à applet dependente da pista de auditoria.
- Os campos obrigatórios são apresentados a vermelho. Não pode guardar a Pista de auditoria do utilizador se remover um dos campos obrigatórios selecionados.
- Em campos de chave externa, o nome (não o ID) é armazenado e apresentado na pista de auditoria. Por exemplo, se a relação da Conta for auditada quanto à Oportunidade, a pista de auditoria apresenta o nome da conta, em vez do ID de linha.
- Não existem campos de morada disponíveis para qualquer um dos tipos de registo auditáveis.
- Os campos de lista de escolha mostram os valores dependentes do idioma do utilizador (LDVs).
- As colunas ID não apresentadas nas disposições não se encontram disponíveis para auditoria.

NOTA: Por motivos de segurança, os campos auditados predefinidos para o tipo de registo Utilizador não podem ser desativados.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador terá de incluir o privilégio Personalizar candidatura e o privilégio Administrar auditoria de campo.

Para personalizar a pista de auditoria para um tipo de registo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4** Na secção Configuração da auditoria do campo, clique na ligação *tipo de registo* da Configuração da auditoria do campo.
- 5** (Opcional) Selecione Criação de registos *tipo de registo* de auditoria se pretender controlar a criação de registos na pista de auditoria.
- 6** (Opcional) Selecione Eliminação/Restauro de registos *tipo de registo* de auditoria se pretender controlar a eliminação ou restauro de registos na pista de auditoria.
- 7** Na página Auditar configuração de campo, mova campos da lista de Campos disponíveis para a lista de Campos auditados, conforme necessário.
É apresentada uma mensagem de erro caso exceda o limite da empresa.
A lista de Campos disponíveis contém todos os campos padrão e personalizados do tipo de registo que não tenham sido auditados.
- 8** Clique em Guardar.
A auditoria de um campo fica efetiva logo após a sua ativação.

Acerca das informações nos campos modificados nos registos

O Oracle CRM On Demand utiliza os campos de sistema seguintes para armazenar informações acerca da alteração mais recente a um registo:

- Externo modificado
- Modificado: Data
- Modificado por
- Modificado: Data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand escreve informações em um ou mais destes campos para reflectir uma alteração ao registo que não é causada por uma acção de utilizador explícita. Por este motivo, recomenda-se que não conte com as informações nestes campos para controlar as alterações que os utilizadores efectuarem nos registos. Em vez disso, utilize a funcionalidade da auditoria para controlar as alterações que os utilizadores efectuam em campos específicos nos registos. Para obter mais informações sobre a personalização da auditoria para tipos de registo, consulte [Personalizar a auditoria](#) (consultar "[Personalizar a pista de auditoria](#)" na página 115).

O seguinte é um exemplo de uma alteração ao sistema para o campo Modificado por num registo. Um utilizador elimina uma conta que está associada a um registo do contacto como a conta principal para o contacto. Quando o registo da conta eliminado é eliminado da base de dados, a ligação entre a conta eliminada e o contacto é removida da base de dados. Depois da ligação ser removida da base de dados, a

próxima vez que o registo do contacto for aberto por qualquer utilizador, o Oracle CRM On Demand selecciona outra conta associada como a conta principal no contacto e escreve o ID da conta no campo da conta principal. Ou, se não existirem contas associadas ao contacto, o Oracle CRM On Demand actualiza o registo para reflectir isso. O Oracle CRM On Demand actualiza assim o campo Modificado por com o nome do utilizador que abriu o registo do contacto.

Especificar disposições da página dinâmica

As disposições dinâmicas otimizam a aplicação para os utilizadores finais, permitindo-lhes gerir apenas o subconjunto de informações relevante numa determinada situação. Por exemplo, a empresa pode controlar diferentes tipos de conta, como contas de tipo cliente, cliente potencial ou parceiro. Com a funcionalidade de disposição da página dinâmica, pode configurar diferentes disposições que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados, com base no tipo de conta. Em seguida, pode associar as diferentes disposições a uma ou mais funções de utilizador. Quando o utilizador define o nível de detalhe num registo de conta específico, é apresentada ao utilizador a disposição da página adequada, com base na função de utilizador e no tipo de conta.

Quando define disposições da página dinâmica num tipo de registo específico, é utilizado um valor de lista de escolha predefinido para realizar a apresentação dinâmica das disposições da página. Especifique uma disposição da página para apresentação em cada valor da lista de escolha. Os utilizadores poderão ver disposições da página diferentes em registos diferentes do mesmo tipo de registo, com base no valor da lista de escolha que seleccionam no registo.

É necessário associar as disposições da página dinâmica a funções de utilizador, conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre as disposições da página dinâmica e as funções de utilizador.

Cada valor da lista de escolha tem apenas uma disposição associada, mas uma disposição da página pode ser associada a vários valores da lista de escolha. Existe um limite de 200 associações entre valores da lista de escolha e disposições da página. Não é possível eliminar uma disposição que já tenha sido associada a uma função de utilizador.

Atenção: Recomenda-se que todas as disposições dinâmicas associadas a uma lista de escolha orientadora incluam a lista de escolha orientadora. Se uma das disposições atribuídas não possuir a lista de escolha orientadora e o valor da lista de escolha associado a essa disposição for selecionado e guardado para um registo, não conseguirá ver a lista de escolha orientadora na disposição nem editar o campo.

A seguinte tabela apresenta os valores da lista de escolha orientadora predefinida para cada tipo de registo.

Tipo de registo	Lista de escolha orientadora
Conta	Tipo de conta
Compromisso	Tipo
Plano de negócio	Tipo
Campanha	Tipo de campanha
Contacto	Tipo de contacto
Pista	Origem da pista
Oportunidade	Tipo de oportunidade

Tipo de registo	Lista de escolha orientadora
Objetivos	Tipo
Pedido de assistência	Tipo
Solução	Estado
Tarefa	Tipo
Fundo	Estado
Pedido de fundos	Estado
Agregado familiar	Segmento
Carteira	Tipo de conta
Concessionário	Estado
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento
Med Ed	Tipo
Parceiro	Estado da organização do parceiro
Programa de parceiros	Tipo de parceiro
Receitas: Receitas da conta	Tipo
Receitas: Receitas do contacto	Tipo
Atividade: Compromisso	Tipo
Atividade: Tarefa	Tipo
Ativo	Tipo de ativo
Receitas	Tipo
Receitas do produto da oportunidade	Tipo
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 ou superiores	Tipo
Evento de MedEd	Tipo
Atividade de chamadas	Tipo
Apólice	Ramo de negócio
Atribuição	Tipo
Plano de mensagens	Tipo

Tipo de registo	Lista de escolha orientadora
Relatório de auditoria do inventário	Tipo
Transação de amostras	Tipo

Disposições e listas de páginas

Pode utilizar as disposições da página e os privilégios da função para limitar os campos que os utilizadores podem procurar, ver nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza a pesquisa avançada para procurar registos, os privilégios e as disposições da página atribuídas à função de utilizador determinam os campos que o utilizador pode procurar e ver.

Se o privilégio Todos os campos na procura e listas estiver ativado na função de utilizador, o utilizador pode procurar todos os campos disponibilizados na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela procura.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativo na função de utilizador, o utilizador pode procurar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo está disponível na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela procura apenas se o campo for apresentado em pelo menos uma das disposições da página Detalhes, incluindo as disposições da página dinâmica, que são atribuídas à função de utilizador para o tipo de registo. Esta restrição também afeta o que o utilizador pode exportar numa lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos apresentados estiver ativado na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, o utilizador só pode exportar os campos que são apresentados na lista. O utilizador não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas.

Para criar ou modificar uma disposição da página dinâmica

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de disposições dinâmicas, clique na ligação Disposição dinâmica do *tipo de registo*.

5 Na lista Disposição da página dinâmica, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de disposições dinâmicas ajuda-o no processo.

6 No Passo 1 Nome da disposição:

- a** Introduza um nome para a Disposição dinâmica.
- b** Selecione uma Disposição predefinida. Essa disposição é apresentada como a disposição predefinida no passo seguinte.

O campo da Lista de escolha controladora mostra a lista de escolha cujos valores determinam a disposição visualizada pelos utilizadores.

7 No Passo 2 Atribuir disposições, associe cada valor da lista de escolha a um nome de disposição.

NOTA: Por cada disposição da página dinâmica, existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de escolha orientadora e disposições da página.

A disposição selecionada é apresentada quando um registo tem o valor de lista de escolha correspondente.

8 Clique em Concluir.

Apresentar páginas da Internet externas em separadores

Pode visualizar conteúdo da Internet num separador no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Internet pode corresponder a páginas da Internet externas ou a dados da empresa disponíveis a partir da Internet. Por exemplo, poderá controlar informações de inventário noutra aplicação na Internet que pretenda disponibilizar aos representantes do serviço enquanto trabalham no Oracle CRM On Demand. Para preencher este requisito, pode criar um separador da Internet personalizado para apresentar as aplicações da Internet externas na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand.

Pode igualmente criar applets da Internet personalizadas para que contenham conteúdo da Internet. Para obter informações sobre as applets da Internet personalizadas e como podem ser comparadas com os separadores da Internet personalizados, consulte [Acerca de applets da Internet personalizadas](#) (consultar "[Acerca de applets da Internet personalizada](#)" na página 125).

Para tornar uma página da Internet personalizada visível, tem de adicionar o separador à função de utilizador requerida utilizando o Assistente de gestão de funções.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Antes de poder visualizar as informações externas numa página do Oracle CRM On Demand, tem de se certificar de que:

- A aplicação externa tem uma interface da Internet
- A aplicação externa ou a página da Internet não requer controlo total da janela do browser

NOTA: Tem de certificar-se de que os serviços Internet estão activados para a sua empresa se pretende utilizar funcionalidades como o Acesso único ou integrar o Web site com o Oracle CRM On Demand.

Para apresentar uma página da Internet externa num separador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3** Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Separadores da Internet personalizados.
- 4** Na página Lista de separadores personalizados, clique em Novo.
- 5** Na página Separador da Internet personalizada, utilize a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e guarde o registo.
- 6** (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outras línguas activadas na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução (na página Listas de separadores da Internet personalizados) para o separador da Internet.

Campo	Comentários
Nome	O nome do separador da Internet personalizada.
Tipo	Selecione URL ou HTML.
Campos do utilizador	Selecione uma opção a partir da lista pendente Campos do utilizador para adicionar os campos de parâmetros do utilizador ao campo URL ou HTML na posição actual do cursor. Por exemplo, se escolher o ID do utilizador a partir da lista pendente, %%%User id%%% é inserido no campo URL ou HTML, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador do utilizador com sessão iniciada.

Campo	Comentários
URL	<p>NOTA: Esta definição está disponível apenas se seleccionar o URL a partir do menu Tipo.</p> <p>Introduza o URL invocado quando o utilizador clique na hiperligação, tal como www.oracle.com. Não é necessário introduzir a parte <i>http://</i> do URL.</p> <p>Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos do utilizador. Esta acção coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo baseado no registo actual quando o utilizador clica no valor. Se não especificar um URL, o utilizador é direccionado para um URL nulo ao clicar no separador.</p> <p>Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento não determinado no navegador quando clicarem no separador da Internet.</p>
Adições de cabeçalho HTML	<p>NOTA: Esta definição está disponível apenas se seleccionar HTML a partir do menu Tipo.</p> <p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <head> do HTML neste campo.</p> <p>Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <head>.</p>
HTML do separador da Internet	<p>NOTA: Esta definição está disponível apenas se seleccionar HTML a partir do menu Tipo.</p> <p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer elemento introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <body>.</p>
Descrição	Introduza uma descrição para o separador Internet.

Campo	Comentários
Altura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Largura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Ícone	Clique no ícone de pesquisa junto à etiqueta Ícone e seleccione um ícone da janela.

NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutros idiomas activados, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma de tradução na página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. O nome actualizado a azul ajuda-o a controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Depois de adicionar uma página da Internet personalizada ao Oracle CRM On Demand, tem de a disponibilizar à função de utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Acerca de applets da Internet personalizada

As applets da Internet personalizada permitem-lhe incorporar conteúdo da Internet externo dentro de:

- Uma página Detalhes do tipo de registo
- Uma página principal do tipo de registo
- A minha página principal
- A barra de acção

É possível criar três tipos de applets da Internet, que lhe permitem incorporar diferentes tipos de conteúdo da Internet:

- **Feed.** Utilizado para incorporar RSS Feeds. Por exemplo, poderá pretender incorporar um Feed de notícias em A minha página principal.
Nota: Só é suportado o RSS 2.0 padrão.
- **HTML.** Utilizado para incorporar o código HTML. Por exemplo, utilize esta applet da Internet para incorporar widgets da Internet a partir de uma origem externa como o Google Maps.
- **URL.** Utilizado para incorporar o conteúdo disponível no URL especificado na applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, poderá ter uma applet da Internet personalizada na página Detalhes da pista que lhe permita ver uma procura do Google nesse nome da pista.

Pode adicionar uma applet da Internet de qualquer tipo de registo para a qual as ligações Disposição da página estão visíveis.

Existem duas vantagens na criação de uma applet da Internet personalizada em vez de um separador da Internet personalizado:

- Uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa página, tal como Detalhes da pista, permite ver dados na página Detalhes juntamente com outros dados de contexto. Por outro lado, se os dados externos forem visualizados através de um separador da Internet, quando clicar no separador da Internet, será direccionado para fora da página Detalhes e redireccionado para a página do separador da Internet.
- A empresa pode ter uma grande quantidade de informações que pretende apresentar, por exemplo, investimentos em carteira. As applets da Internet personalizadas permitem mostrar uma grande quantidade de conteúdo de dados a partir de outro Web site sem necessitar de carregar informações para a aplicação Oracle CRM On Demand. O carregamento de grandes quantidades de dados para o Oracle CRM On Demand necessita de ferramentas de integração para gerir grandes números de colunas de dados.

Para obter informações sobre como criar applets da Internet para um registo, consulte [Criar applets da Internet](#) (na página 104). Para obter informações sobre como criar applets da Internet para A minha página principal, consulte [Criar applets da Internet global](#) (consultar "[Criar applets globais da Internet](#)" na página 133).

Criar applets da Internet personalizada

Pode criar três tipos de applets da Internet personalizados (RSS Feed, HTML e URL) e adicioná-los aos seguintes espaços no Oracle CRM On Demand:

- Para applets da Internet global:
 - Barra de acção
 - A minha página principal
- Para applets da Internet do tipo de registo:
 - Página principal do tipo de registo
 - Página Detalhes

As secções seguintes descrevem como criar os diferentes tipos da applet da Internet personalizada.

Criar uma applet RSS Feed

Crie este tipo de applet para RSS Feeds que pretenda incorporar na aplicação. Configure applets RSS Feed para que o conteúdo incorporado seja relevante para as funções do utilizador.

Pode permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, embora se recomende que torne apenas um pequeno número de applets configuráveis. Se adicionar uma applet RSS Feed à Barra de acções e disponibilizar os registos num separador da Internet personalizado, os utilizadores poderão ler os Feeds mais facilmente, uma vez que não têm de navegar para uma página diferente.

Para criar uma applet RSS Feed

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: [Criar applets da Internet](#) (na página 104) e [Criar applets da Internet globais](#) (consultar "[Criar applets globais da Internet](#)" na página 133).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Guardar.

Campo	Comentários
Nome	Nome da applet da Internet.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam dependendo se o utilizador acede à página da applet da Internet. Por exemplo, se aceder a esta página a partir de uma applet da Internet global, os valores disponíveis são: Barra de acções e Página principal.
Colunas	<p>NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal.</p> <p>Especifique a largura da applet através da selecção de simples ou duplo no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione Feed.
Campos do utilizador	<p>Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL na posição actual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se escolher ID do utilizador na lista pendente, %%%ID do utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.</p>
CamposTipo de registo	<p>NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente.</p> <p>Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% é inserido. Durante a execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.</p>

Campo	Comentários
URL	<p>Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como http://rss.news.yahoo.com/topstories.</p> <p>Tem de incluir <i>http://</i> no URL.</p> <p>Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos do utilizador. Esta acção coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo actual, quando a applet chama o URL de origem.</p> <p>Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direccionado para um URL vazio quando clica na ligação.</p> <p>NOTA: Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.</p>
Permitir que os utilizadores substituam o URL	Configure applets RSS Feed para conteúdo que seja relevante para as funções do utilizador. Embora seja possível permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, recomenda-se que crie apenas um pequeno número de applets configuráveis.
Abrir Registos em	Selecione um valor, dependendo se pretende que os registos sejam abertos na janela do navegador actual ou numa nova janela do navegador. Se pretender adicionar a applet RSS Feed à Barra de acções, lembre-se que é mais fácil ler os Feeds numa nova janela do navegador. Ao fazê-lo, o utilizador não necessitará de navegar para uma página diferente.
Altura	A altura da applet em pixels.

Criar uma applet da Internet de HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML, ao qual pretende efectuar adições.

Para criar uma applet da Internet HTML

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: [Criar applets da Internet](#) (na página 104) e [Criar applets da Internet globais](#) (consultar "[Criar applets globais da Internet](#)" na página 133).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Guardar.

Campo	Comentários
-------	-------------

Campo	Comentários
Nome	Nome da applet da Internet.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam dependendo se o utilizador acede à página da applet da Internet. Por exemplo, se aceder a esta página a partir de uma applet da Internet global, os valores disponíveis são: Barra de acções e Página principal.
Colunas	<p>NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal.</p> <p>Especifique a largura da applet através da selecção de simples ou duplo no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione HTML.
Campos <i>Tipo de registo</i>	<p>NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo HTML da applet de Internet onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente.</p> <p>Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% é inserido. Durante a execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.</p>
Adições de cabeçalho HTML	<p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado a applet da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <head> do HTML neste campo.</p> <p>Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <head>.</p>
HTML da applet da Internet	<p>O HTML introduzido é utilizado no atributo src de um elemento <iframe> dentro do código HTML da página, à qual adiciona a applet da Internet.</p> <p>Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <body>.</p>
Executar sempre	Este sinalizador determina se a applet da Internet personalizada será executada se a applet for minimizada. Este sinalizador está disponível apenas para applets da Internet personalizada que se encontram na página Detalhes.

Campo	Comentários
Altura	A altura da applet em pixels.

Criar uma applet da Internet de URL

Crie este tipo de applet quando pretender incorporar conteúdo de um URL num IFrame.

Para criar uma applet da Internet de URL

NOTA: Este é o passo final de criação de um applet da Internet, conforme descrito nos tópicos [Criar applets da Internet](#) (na página 104) e [Criar applets da Internet globais](#) (consultar "[Criar applets globais da Internet](#)" na página 133).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Guardar.

Campo	Comentários
Nome	Nome da applet da Internet.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam dependendo se o utilizador acede à página da applet da Internet. Por exemplo, se aceder a esta página a partir de uma applet da Internet global, os valores disponíveis são: Barra de acções e Página principal.
Colunas	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da selecção de simples ou duplo no menu Colunas.
Tipo	Seleccione URL.
Campos do utilizador	Seleccione uma opção da lista pendente Campos de utilizador para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL na posição actual do cursor. Por exemplo, se escolher ID do utilizador na lista pendente, %%%ID do utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.
CamposTipo de registo	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes. Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, seleccione o campo que pretende

Campo	Comentários
	<p>incluir a partir da lista pendente.</p> <p>Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% é inserido. Durante a execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.</p>
URL	<p>Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como http://maps.google.com.</p> <p>Tem de incluir a parte http:// do URL.</p> <p>Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos do utilizador. Esta acção coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo actual quando o utilizador clica no valor. Por exemplo, o URL que se segue, transmite a morada para expedição para os Mapas do Google: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direccionado para um URL vazio quando clica na ligação.</p> <p>NOTA: Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.</p>
Executar sempre	<p>Este sinalizador determina se a applet da Internet personalizada será executada se a applet for minimizada. Este sinalizador só está disponível para applets da Internet personalizada localizadas na página Detalhes.</p>
Altura	<p>A altura da applet em pixels.</p>

Tópico relacionado

O tópico seguinte fornece um exemplo de criação de uma applet da Internet que apresenta um Twitter RSS feed:

- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed](#) (na página 134)

Criar e gerir disposições da barra de acção

A barra de acção pode conter um número de secções, tais como Centro de mensagens, Procurar, Ferramentas de comunicação e Visualizado recentemente. Pode criar disposições personalizadas para a barra de acção e atribuí-las a funções específicas no Oracle CRM On Demand.

Tornar a barra de acção indisponível aos utilizadores

Por predefinição, a barra de acção aparece no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os utilizadores ocultam ou mostram a barra de acção conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Mostrar ou ocultar a barra de acção.

Se pretender que a barra de acção não esteja disponível para uma determinada função do utilizador, configure uma disposição da barra de acção que esteja vazia (ou seja, não são apresentadas secções ou não estão disponíveis na disposição), e atribua essa disposição para a função do utilizador. A barra de acção é assim permanentemente ocultada dos utilizadores que tenham essa função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma disposição da barra de acção.

Para adicionar uma nova disposição da barra de acção

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3** Na secção Configuração da aplicação, seleccione Disposição da barra de acção.
- 4** Na Disposição da barra de acção, clique em Nova disposição.
- 5** No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção.
- 6** No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção e clique em Seguinte.
- 7** Escolha os campos a apresentar na disposição da barra de acção movendo os campos das Secções disponíveis para a Secção apresentada utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.
- 8** Clique em Concluir.
- 9** (Opcional) Clique no botão Editar para editar qualquer dos valores introduzidos nos passos 4 a 7.

Como alternativa, pode copiar a disposição da barra de acção predefinida existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e configuração dos requisitos.

Para copiar uma disposição da barra de acção

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.

- 3 Na secção Configuração da aplicação, seleccione Disposição da barra de acção.
- 4 Clique na ligação Copiar à esquerda da Disposição da barra de acção.
- 5 No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção.
- 6 No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção e clique em Seguinte.
- 7 Escolha os campos a apresentar na disposição da barra de acção movendo os campos das Secções disponíveis para a Secção apresentada, utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.
- 8 Clique em Concluir.

NOTA: Para copiar outras disposições da barra de acção, clique na seta para baixo à esquerda do nome da barra de acção para apresentar a função de cópia.

Criar applets globais da Internet

Uma applet da Internet global é uma applet da Internet personalizada que pode aparecer numa página principal ou na barra de acção.

Quando cria uma applet da Internet global, tem de adicioná-la à disposição da página principal ou barra de acção.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a sua função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada.

Para criar uma nova applet da Internet global

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, seleccione Applets da Internet global.
- 4 Na lista As minhas applets, clique em Nova.
- 5 Na página As minhas applets da Internet, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome.
Localização	Selecione Página principal ou barra de acção, consoante a apresentação do conteúdo externo seja efectuada numa página principal ou na barra de acção.

Campo	Comentários
Executar sempre	Este sinalizador determina se a applet da Internet global será executada se a applet for minimizada. Este sinalizador está disponível apenas para applets da Internet global que se encontram na barra de acção.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito em [Criar applets da Internet personalizada](#) (na página 126).

Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed

Este tópico dá um exemplo da configuração de uma applet de Internet RSS Feed. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. Este exemplo configura uma applet de Internet RSS Feed na página de detalhe do registo de contactos para utilizadores que tenham a função Representante de vendas. A applet de Internet apresenta o feed do Twitter para o contacto.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registo do Contacto e cria a applet de Internet do Twitter. O administrador da empresa adiciona o novo campo e a applet da Internet do Twitter à disposição da página para a função Representante de vendas. Os utilizadores que têm a função Representante de vendas podem introduzir o ID do Twitter para um contacto na página Detalhes do contacto. Quando um utilizador (que tem a função Representante de vendas) preenche o campo com o ID do Twitter do contacto, o RSS feed do Twitter para o contacto aparece na applet da Internet do Twitter na página Detalhes do contacto.

Antes de começar. Para configurar o campo ID do Twitter, crie a applet da Internet do Twitter e adicione o campo e a applet à disposição da página, tem de ter o privilégio Personalizar aplicação na função de utilizador.

Para criar uma applet da Internet RSS Feed (administrador da empresa)

- 1** Configure o campo ID do Twitter no tipo de registo Contacto, conforme se segue:
 - a** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
 - c** Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Contacto.
 - d** Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos de contacto.
 - e** Na página Campos, clique em Novo campo.
 - f** Na página Editar campo de contacto, introduza o ID do Twitter no campo Nome de apresentação e seleccione Texto (abreviado) no campo Tipo de campo.

- g** Guarde as alterações.
- 2** Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.
- 3** Crie uma applet da Internet do Twitter, da seguinte forma:
 - a** Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Applet da Internet do contacto.
 - b** Na página Lista Applet do contacto, clique em Novo.
 - c** Na página Applet da Internet do contacto, introduza os detalhes da applet da Internet, da seguinte forma:
 - Introduza um nome para a applet da Internet, tal como Feed do Twitter do contacto.
 - No campo Localização, seleccione Página de detalhes.
 - No campo Tipo, seleccione Feed.
 - Nos campos URL, introduza o seguinte:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
 - No campo Permitir que os utilizadores substituam o URL, seleccione Não.
 - No campo Abrir Registos em, seleccione Janela actual.
 - No campo Descrição, introduza uma descrição tal como Feed do Twitter do contacto.
 - No campo Altura, introduza 200.

NOTA: O URL especifica que devem ser mostradas 10 linhas do feed na applet na página Detalhes do contacto (count=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é adequada para a applet. Se pretende que apareçam mais do que 10 linhas do feed na página Detalhes do contacto, altere o URL em conformidade e aumente a altura da applet.
 - d** Guarde as alterações.
- 4** Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.
- 5** Adicione o campo ID do Twitter e a applet da Internet à disposição da página do contacto, da seguinte forma:
 - a** Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Disposição da página do contacto.
 - b** No menu ao nível do registo para a disposição da página que está atribuída à função Representante de vendas, clique em Editar.
 - c** No Passo 3, Disposição do campo, utilize as setas para mover o campo ID do Twitter da secção Campos disponíveis do Contacto para o campo da secção da página aparecer, por exemplo, a secção Informações chave de contactos.
 - d** No Passo 4, Informações relacionadas, utilize as setas para mover a applet da Internet que criou a partir da secção Informações disponíveis para a secção Informações apresentadas.

- e Clique em Concluir para guardar as alterações.

Da próxima vez que um utilizador que tenha a função Representante de vendas editar um registo de contacto ou criar um novo registo de contacto, o utilizador pode configurar o RSS feed do Twitter para um contacto, conforme descrito no procedimento seguinte.

Para configurar o RSS feed do Twitter para um contacto (utilizador)

- 1 Abra um registo de contacto existente ou crie e guarde um novo contacto.
- 2 Na página Detalhes do contacto, se o Feed do Twitter do contacto não for apresentado na página, adicione a applet da seguinte forma:
 - a Clique em Editar disposição.
 - b Utilize as setas para mover a applet do Feed do Twitter do contacto da secção Informações disponíveis para a secção Informações apresentadas.
 - c Guarde as alterações.
- 3 Na página Detalhes do contacto, clique em Editar.
- 4 Na página Editar contacto, no campo ID do Twitter, introduza o ID do Twitter para o contacto.
- 5 Guarde as alterações.

O feed do Twitter para o contacto aparece na applet do Feed do Twitter do contacto na página Detalhes do contacto.

Enviar extensões do lado do cliente

As *Extensões do lado do cliente* são ficheiros que pode enviar para e alojar no Oracle CRM On Demand em vez de alojá-los em outros servidores. Quando envia uma extensão do lado do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo que utiliza para fazer referência à extensão. Uma extensão do lado do cliente pode chamar uma segunda extensão do lado do cliente através da utilização do URL exclusivo da segunda extensão do lado do cliente ou pode também utilizar um URL para eliminar uma extensão do lado do cliente em separadores da Internet personalizada, applets da Internet personalizada ou applets da Internet global.

Pode enviar ficheiros HTML, JPG, GIF, SWF e CSS a partir da página Lista de extensões do lado do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do lado do cliente. O tamanho máximo do ficheiro é 20 megabytes (MB). No entanto, tamanhos inferiores de ficheiros fornecem um melhor desempenho quando o navegador transfere estes ficheiros a partir do Oracle CRM On Demand.

NOTA: O Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand não tem acesso a qualquer componente das extensões do lado do cliente. Estes componentes incluem os ficheiros enviados ou o conteúdo contido nesses ficheiros, imagens ou localizações a partir dos quais as extensões do lado do cliente são referenciadas, incluindo os separadores da Internet personalizada, as applets da Internet personalizada e as applets da Internet global. Assim, o utilizador é responsável pela manutenção e suporte destas extensões.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Acerca de privilégios nas funções](#) (consultar "[Acerca de privilégios em funções](#)" na página 233).

Para enviar uma extensão do lado do cliente

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.

3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.

A página Lista de extensões do lado do cliente enviou previamente extensões do lado do cliente. Também pode eliminar as extensões do lado do cliente previamente enviadas nesta página.

NOTA: Se eliminar uma extensão do lado do cliente que foi atualizada para um separador da Internet personalizada, applet ou applet da Internet global, essas applets não irão funcionar mais corretamente porque a extensão do lado do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indica se uma extensão do lado do cliente em particular está em utilização.

4 Clique em Novo.

5 Clique no ícone de clipe para encontrar o conteúdo que pretende enviar como uma extensão do lado do cliente.

Este campo é obrigatório.

6 Introduza os detalhes seguintes:

- **Tipo MIME.** Isto indica o tipo de meio Internet. Este tipo permite ao navegador apresentar tipos de meios corretamente. Introduza os detalhes completos dos tipos MIME. Introduza um dos seguintes dependendo do tipo de ficheiro:
 - texto/html
 - imagem/jpeg
 - imagem/gif
 - aplicação/x-shockwave-flash
 - texto/css
- **Ficheiro: tamanho (em bytes).** O tamanho do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- **Ficheiro: extensões.** A extensão do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- **Nome.** O nome da extensão do lado do cliente. Este campo é obrigatório.
- **Nome do URL.** Este valor é utilizado para fornecer um nome explicativo para o URL que aponta para a extensão do lado do cliente. Os caracteres seguintes são aceites no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (_) e ponto final (.). Os pontos finais duplos (..) não são permitidos e um ponto final (.) não deve ser o último carácter na cadeia. Os exemplos de nomes de URL são: Logo_Image e Map376. Recomenda-se que mantenha este campo o mais abreviado possível. Este campo só é alterado quando

um utilizador o edita. Assim, se substituir o ficheiro enviado ou se alterar o nome da extensão do lado do cliente, o valor do campo Nome do URL não é alterado. Como resultado, pode atualizar, manter ou eliminar várias versões da extensão do lado do cliente sem ter de voltar a configurar os separadores da Internet personalizada, as applets da Internet personalizada ou os separadores da Internet global. Editar este campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.

- **URL relativo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL relativo que navega para a extensão do lado do cliente a partir do Oracle CRM On Demand. Se o valor deste campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, terá de atualizar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas ou os separadores da Internet globais, que referenciam esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. O valor deste campo só é alterado se o campo Nome do URL for atualizado.
- **URL completo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL completo que aponta para o URL na aplicação do Oracle CRM On Demand. Se o valor deste campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, terá de atualizar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas ou os separadores da Internet globais, que referenciam esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. O valor deste campo só é alterado se o campo Nome do URL for atualizado.

7 Clique em Guardar.

NOTA: Pode enviar uma extensão do lado do cliente, mas não se encontra ativa até que a configure num separador da Internet personalizada, numa applet da Internet personalizada ou num separador da Internet global.

Depois de uma extensão do lado do cliente ser enviada, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Utilize estes valores para associar um separador da Internet personalizada, uma applet da Internet personalizada ou uma applet da Internet global à extensão do lado do cliente. Configure estas localizações da mesma forma que configura qualquer extensão alojada nos servidores.

Para editar uma extensão do lado do cliente existente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.
- 4 Na página Lista de extensões do lado do cliente, encontre a extensão do lado do cliente que pretende editar.
- 5 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no campo Nome. Este passo abre a página de detalhes Lado do cliente onde pode editar a extensão do lado do cliente.
 - Clique em Editar.
- 6 Clique em Guardar.
- 7 Se tiver substituído o ficheiro para a extensão do lado do cliente, proceda da seguinte forma:

- a** Termine sessão no Oracle CRM On Demand.
- b** Limpe a cache do navegador.
- c** Inicie sessão para transferir a nova extensão do lado do cliente de forma a que a extensão do lado do cliente seja transferida para a página a implementá-la. Se não terminar a sessão no Oracle CRM On Demand e voltar a iniciar sessão, a nova extensão do lado do cliente será transferida 30 dias após ter executado a primeira transferência.

Diretrizes para editar a extensão do lado do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Manter o número de referências para extensões do lado do cliente numa página para um mínimo para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Manter o tamanho das extensões do lado do cliente o mais pequeno possível.** Por exemplo, evite utilizar uma imagem grande ou ficheiros SWF. Quanto mais pequeno for o ficheiro transferido como parte da extensão do lado do cliente, mais rápido carrega a página em comparação com ficheiros maiores.
- **Manter todas as extensões do lado do cliente no menor número de ficheiros possível para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente.** Se permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente, o conteúdo não tem de ser transferido a partir dos servidores Oracle CRM On Demand cada vez que um utilizador carregue a página. Se a extensão do lado do cliente for alterada, tem de limpar a cache de forma a que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contém a extensão. Por predefinição, as extensões do lado do cliente são colocadas na cache durante 30 dias.
- **Manter as extensões do lado do cliente e ativos para um mínimo para melhorar o desempenho da barra de ação.** Quando configura uma extensão do lado do cliente contida numa applet na barra de ação, a barra de ação carrega cada vez que a página é atualizada.
- **Seguir todas as diretrizes dos serviços Internet quando utilizar as extensões do lado do cliente para chamar os serviços Internet.** Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Personalizar A minha página principal para a Empresa

Dependendo das respectivas necessidades, os funcionários na sua empresa podem pretender visualizar informações diferentes na respectiva página A minha página principal. Pode personalizar a disposição de A minha página principal substituindo o conteúdo predefinido por conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, a página principal de um representante do serviço de apoio a clientes poderá ser configurada para mostrar os novos pedidos de assistência, em vez da secção Pistas recentemente criadas (padrão nesta página), e um relatório de pedido de assistência personalizado, em vez de um relatório padrão da qualidade do pipeline de vendas.

Depois de ter personalizado A minha página principal, tem de atribuir a disposição de A minha página principal a uma função de utilizador. Todos os utilizadores com essa função visualizam A minha página principal personalizada que configurou.

Antes de começar. Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Administração da página principal.

Para personalizar A minha página principal para a empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Disposição de A minha página principal.
- 4** Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição personalizada existente.O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.
- 5** No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
- 6** No Passo 2 Disposição da página principal:
 - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.
A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Isto inclui quaisquer relatórios que tenha activado para inclusão em páginas principais. Se não pretender que um utilizador adicione uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
 - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.
Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada
- 7** Clique em Concluir.

NOTA: Depois de adicionar uma página principal personalizada à aplicação, terá de a tornar disponível à função de utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter instruções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Criar novos temas

O tema determina o aspeto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado, pela primeira vez, para uma nova empresa ficam disponíveis vários temas, sendo que o tema predefinido é *Oracle*. Pode especificar as funções que pretende criar e gerir temas no Assistente de gestão de funções. Para mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234). Para mais informações sobre como especificar temas ao nível da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18).

Pode escolher um tema ao nível da empresa, função ou utilizador. O tema especificado ao nível do utilizador tem prioridade seguido pelo tema especificado ao nível da função. Se nenhum destes níveis especificar um tema, será aplicado o tema predefinido da empresa.

Se atualizar os temas da versão 16 do Oracle CRM On Demand para uma versão posterior, tenha em atenção o seguinte:

- **Para novas empresas.** *Oracle* é o tema predefinido ao nível da empresa. Os temas não são selecionados ao nível da função ou do utilizador. Os administradores da empresa podem criar novos temas e predefinirlos. Também podem desativar temas existentes de modo a não poderem ser selecionados pelos utilizadores.
- **Para empresas existentes.** Os nomes dos temas antigos serão substituídos pelas seguintes cadeias: *Oracle - Preterido*, *Contemporâneo - Preterido* ou *Clássico - Preterido*. Recomenda-se que altere estes temas antigos, escolha um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis de utilizador.
- **Para empresas existentes que utilizam logótipos e ligações.** Uma atualização não afeta um tema preterido que permaneça selecionado. No entanto, recomenda-se que não utilize temas antigos (preteridos) e que crie antes novos temas e os predefina ao nível da empresa ou da função.

Antes de começar. Para criar e editar temas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir temas.

A tarefa seguinte descreve como criar temas pessoais no Oracle CRM On Demand.

Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Temas.
- 4 Na página Temas, clique em Novo.
- 5 Introduza informações para os seguintes campos:
 - **Nome do tema.** Introduza um nome para o novo tema.
 - **Mostrar ligação Ajuda predefinida.** Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Ajuda predefinida.
 - **Mostrar ligação Formação e suporte predefinida.** Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Formação e suporte predefinida.
 - **Descrição.** Introduza uma descrição para o novo tema.

6 Clique em Guardar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhes com uma pré-visualização dinâmica do novo tema que se encontra à direita do ecrã. A pré-visualização mostra as páginas Página principal, Detalhes e Lista com o novo tema aplicado.

7 Introduza informações para os campos listados na seguinte tabela.

MOSTRAR

NOTA: Para introduzir novos códigos de cores, pode introduzir um valor hexadecimal para cada cor ou mover o rato sobre o valor de cor predefinido para apresentar o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para seleccionar uma cor para este campo.

Informações gerais	Descrição
Fundo da aplicação	Este campo refere-se ao fundo do Oracle CRM On Demand, incluindo os espaços entre separadores.
Texto da aplicação	Este campo refere-se à declaração legal localizada na parte inferior da página da aplicação e às barras verticais entre as ligações globais e as ligações de separadores.
Ligações da aplicação	Este campo refere-se às ligações globais localizadas na parte superior e inferior do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Admin., A minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de utilização, etc.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto utilizado para campos obrigatórios e tarefas em atraso.
Separadores	
Estilo de separador	No menu, selecione Arredondado, Empilhado ou Normal.
Texto do separador ativo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores ativos.
Fundo do separador ativo	Este campo refere-se à cor de fundo do separador ativo.
Texto do separador inativo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores inativos.
Fundo do separador inativo - Superior	Este campo refere-se à cor do fundo superior do separador inativo.
Fundo do separador inativo - Inferior	Este campo refere-se à cor do fundo inferior do separador inativo.
Fundo do separador inativo à passagem do rato	Este campo refere-se à cor apresentada quando coloca o rato sobre um separador inativo. Também se refere à cor utilizada no separador de menu.
Página	
Texto da página	Este campo refere-se à totalidade do texto na página ou janela sobreposta, por exemplo, ajuda incorporada, etiquetas de campos, valores de campos, títulos de página, ligações inativas, cabeçalhos de secção de formulário, barras verticais, marcas, etc.

Ligações da página	Este campo refere-se a todas as ligações no fundo de página, por exemplo, ligações de calendário, ligação Mostrar lista completa, ligação Gerir lista, etc.
Fundo da página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de ação, Lista relacionada, Vista do calendário e separador Calendário.
Fundo de página - Inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de ação, Lista relacionada, Vista do calendário e separador Calendário.
Fundo de página realçado	Este campo refere-se à cor dos itens realçados numa página, por exemplo, os campos de edição incorporada, células realçadas num calendário, data atual, passo ativo nos assistentes, fundo do sistema de visualização frontal, etc.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para os nomes de página, por exemplo, Página principal Oportunidades.
Fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área superior por trás dos nomes de página.
Fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área inferior por trás dos nomes de página.
Linhas da página	Este campo refere-se às cores de linha utilizadas nos registos de lista, secções de formulário em páginas de detalhes, em passos do assistente, etc.
Listas	
Texto do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do texto na barra de filtro e barra de rodapé da lista.
Fundo do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor de fundo na barra de filtro e rodapé de lista que contém os ícones de navegação da lista.
Texto do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do texto utilizada nos cabeçalhos da coluna.
Fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor de fundo nas listas relacionadas, listas completas, etc.

- 8** (Opcional) Se pretender adicionar ligações globais personalizadas a um tema, clique em Nova, na secção Ligações globais.

É aberta a página Editar ligação.

- 9** Introduza as seguintes informações:

■ **Nome da ligação.** Introduza o nome da ligação global que pretende adicionar ao tema.

- **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se pretende colocar a ligação global na parte superior ou inferior da página.
- **URL da ligação.** Introduza um URL da ligação global.
- **Ordem de ligação.** Introduza um valor para indicar a ordem de apresentação da ligação. Por exemplo, se introduzir o número um para uma ligação será essa a primeira das ligações globais.

10 (Opcional) Se pretender adicionar um logótipo específico ao tema, clique em Adicionar logótipo, na secção Logótipo.

É aberta a página Editar logótipo.

11 Clique em Procurar para localizar a imagem que pretende utilizar como logótipo do cabeçalho no tema.

NOTA: Pode enviar imagens como um logótipo de cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O logótipo de cabeçalho tem de ter aproximadamente 70 pixéis de altura e 1680 pixéis de largura. Terá de ter permissão para utilizar e enviar a imagem do tema.

12 Introduza as seguintes informações:

- **Nome.** Introduza o nome do logótipo que pretende adicionar ao tema.
- **Tipo de logótipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, consoante pretenda colocar o logótipo de cabeçalho na parte superior ou inferior da página. Se seleccionar Cabeçalho, o logótipo de cabeçalho irá permanecer no fundo por trás das ligações e separadores. Se seleccionar Rodapé, o logótipo de rodapé será colocado nas ligações na parte inferior da aplicação. O logótipo de rodapé tem de ter um máximo de 200 pixéis de largura.

13 Clique em Guardar.

NOTA: Pode iniciar sessão e terminar sessão no Oracle CRM On Demand para efetuar a pré-visualização do novo logótipo adicionado ao tema.

Activar relatórios personalizados em A minha página principal

Pode especificar os relatórios personalizados que poderão ser adicionados a uma disposição personalizada de A minha página principal. Em seguida, estes relatórios personalizados são apresentados na lista Secções disponíveis no Passo 2 do Assistente de disposição da página principal. Para mais informações sobre como personalizar A minha página principal, consulte [Personalizar A minha página principal para a empresa](#) (na página 139).

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, os relatórios personalizados que pretende activar em A minha página principal deverão ter sido guardados. A função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Administração da página principal.

Para especificar um relatório personalizado de página principal

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Relatórios personalizados.
- 4 Na lista Relatórios personalizados de A minha página principal, clique em Novo relatório de página principal.
- 5 No campo Nome, introduza o nome do relatório personalizado.
- 6 Nos campos Altura e Largura, seleccione Única ou Dupla.
Se pretender que o relatório ocupe toda a Página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.
- 7 Se necessário, seleccione a caixa de verificação Executar relatório imediatamente.
Se seleccionar esta caixa de verificação, o relatório irá executar automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para actualizar o relatório.
- 8 No campo Caminho do relatório, introduza o caminho do relatório.
Pode colar o caminho do relatório da janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:
 - a Clique no botão Abrir análise na página Iniciação ao Answers.
 - b Seleccione um relatório.
 - c Copie o valor no campo Item.
Por exemplo:
Pasta partilhada: Análise pré-concebida/Análise do histórico do estágio de vendas:
Relatório de vendas do mês passado
- 9 Clique em Guardar.

Mudar o nome de tipos de registo

Para utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, poderá pretender mudar o nome dos tipos de registo. Os nomes de tipos de registo predefinidos poderão não ser os mesmos que os utilizados pela empresa para determinados tipos de registos. Se for este o caso, pode alterar o nome de modo a que preencha determinados requisitos.

Quando altera o nome de um tipo de registo, o novo nome aparece na maioria das localizações na aplicação, tais como:

- Separadores e botões
- Listas pendentes
- Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas na Página principal de conta
- Barras de título em páginas como, por exemplo, em detalhes de registos ou páginas de listas

- Secção Criar, na barra de ação
- Nomes de secção da página
- Notificação por correio eletrónico da atribuição de um registo
- Nomes de secção da página personalizada

Por exemplo, pode alterar o nome de apresentação da Conta para Empresa. O separador Conta torna-se Empresa e os outros títulos da secção são alterados em conformidade.

No entanto, existem várias outras localizações em que o novo nome não é apresentado. Se alterar nomes, informe os utilizadores de que os novos nomes não aparecerão em:

- Nomes de listas filtradas personalizadas
- Nomes de campos personalizados
- Relatórios e análises
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas da Ajuda

NOTA: Todos os nomes de apresentação têm um comprimento máximo de 50 caracteres.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para mudar o nome de um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Personalizar tipos de registo.
- 4 Na página Personalizar tipos de registo, escreva os novos nomes na linha apropriada. Tem de fornecer as três variantes para a aplicação utilizar nas áreas adequadas da interface: Nome de apresentação/Singular, Nome de apresentação/Plural e Nome de apresentação/Curto.

NOTA: O Nome de apresentação/Curto aparece nos separadores, pelo que não deve exceder os 15 caracteres.

- 5 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma da tradução na página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos. Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação traduzidos previamente mantêm-se, não sendo afetados pelas alterações efetuadas aqui.

- 6 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:

- a** Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma cuja tradução pretende introduzir.
- b** Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Guardar.
- c** Clique na ligação para regressar à página que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

Alterar o ícone de um tipo de registo

Pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registo e é apresentado nos separadores e na secção Criar na barra de acção.

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para alterar o ícone de um tipo de registo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Personalizar tipos de registo.
- 4** Na página Personalizar tipos de registo, clique no ícone de pesquisa, no campo Ícone do tipo de registo.
- 5** Seleccione um ícone a partir da janela.
- 6** Clique em Guardar.

Adicionar tipos de registo

Pode adicionar tipos de registo personalizados para a sua empresa. Por exemplo, poderá pretender apresentar um separador Encomenda para utilização dos utilizadores. Para adicionar um novo tipo de registo, mude o nome e configure um dos tipos de registo personalizados no Oracle CRM On Demand.

Os tipos de registo de objecto personalizado terão de ser disponibilizados para a empresa pelo Suporte técnico a clientes. Para mais informações sobre como configurar tipos de registo de objecto personalizado para a sua empresa, contacte o Suporte técnico a clientes.

Os passos para adicionar um tipo de registo à aplicação são:

- 1** Mude o nome de um dos tipos de registo de objecto personalizado de acordo com as suas necessidades.

- 2 Configure os campos para o tipo de registo. Defina os campos que deverão ser apresentados na nova página de detalhes do tipo de registo. Um conjunto de campos é incluído automaticamente na página Configuração de campos. Pode mudar o nome destes campos e utilizá-los e pode criar campos personalizados com base nos seus requisitos.
- 3 Crie disposições de página para o tipo de registo personalizado, conforme necessário.
- 4 Forneça acesso à nova disposição das páginas e às secções de informações relacionadas das funções do utilizador adequadas.

Cada novo tipo de registo que adicionar aparece nestas áreas:

- Secção Criar, na barra de acção
- Secção Procurar na barra de acção
- Página principal do registo com um separador (um ícone predefinido é apresentado no separador juntamente com o nome)

Por predefinição, a nova Página principal do registo contém duas secções: secção Listas do registo e secção do registo Visualizados recentemente. Tem de configurar campos, disposições de página (páginas Detalhes e Editar), entre outros, para cada tipo de registo que adicionar.

Regra geral, os novos tipos de registo funcionam da mesma forma que os tipos de registo predefinidos. Pode configurar campos, disposições de página e páginas de lista para os mesmos. Cada tipo de registo novo contém um conjunto predefinido de campos, incluindo três campos para efectuar procuras (o campo de nome e dois campos de procura rápida), e oito campos para filtrar ou ordenar.

No entanto, os novos tipos de registo não poderão ser utilizados em:

- Gestor de atribuições
- previsão
- auditorias
- Atribuição do grupo predefinido (não pode ser partilhada por grupos)

Além disso, os novos tipos de registo têm as seguintes restrições:

- Os novos tipos de registo não podem conter os grupos de endereços específicos de país
- Por predefinição, só é necessário o campo Nome nos novos tipos de registo
- Não é efectuada a verificação de duplicados no novo tipo de registo

Para obter informações sobre como utilizar serviços Internet com novos tipos de registo, consulte [Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#) (na página 617).

Antes de começar. Tenha em atenção o seguinte:

- Os tipos de registo de objecto personalizado terão de ser disponibilizados para a empresa pelo Suporte técnico a clientes. Para mais informações, contacte o Suporte técnico a clientes.
- Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir tanto o privilégio Personalizar aplicação como o privilégio Personalizar aplicação adequado para o objecto personalizado que está a utilizar para o novo tipo de registo. Existem privilégios individuais para os tipos de registo Objecto personalizado 01, 02 e 03, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicação - Gerir objecto personalizado 01. Para obter outros tipos de registo de objecto personalizado, cada privilégio aplica-se a um grupo de

objectos personalizados como, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicação - Gerir objectos personalizados 04 a 10.

Para adicionar um tipo de registo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Personalizar tipos de registo.
- 4** Na linha do tipo de registo de objecto personalizado que está a utilizar, preencha as informações, por exemplo, introduza a Encomenda.

Para mais informações, consulte [Mudar o nome de tipos de registo](#) (na página 145). Depois de mudar o nome do tipo de registo, este aparece com o novo nome nas secções Configuração do tipo de registo da página Personalização de aplicação, substituindo a ligação para o tipo de registo de objecto personalizado.

- 5** Clique em Guardar.
- 6** Na secção Configuração do tipo de registo da página Personalização da aplicação, clique na ligação do novo tipo de registo.
- 7** Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos.
- 8** Na página Configuração de campos, pode efectuar o seguinte:

- (Recomendado) Clicar em mudar o nome dos campos e mudar o nome do campo Nome.

O campo Nome é o campo apresentado pelo sistema para este tipo de registo. Aparece em Itens eliminados, na secção Visualizados recentemente na barra de acção e em janelas de pesquisa.

Em toda a aplicação, cada tipo de registo tem um campo denominado Nome que é precedido pelo tipo de registo (Nome da conta, Nome da oportunidade, etc.). Deste modo, se estiver a adicionar um separador Encomenda, poderia mudar o nome do campo Nome para Nome da encomenda.

- Clique em Novos campos e adicione campos personalizados.

São utilizadas as mesmas restrições para estes tipos de registo e para os campos personalizados dos tipos de registo personalizados.

- Clique em Mudar o nome dos campos e especifique os campos para procurar este tipo de registo. Preencha as linhas Procura rápida 1 e Procura rápida 2 com os nomes de campos requeridos. Se a empresa utilizar Procura visada, estes campos são apresentados na secção Procurar na barra de acção.

Por exemplo, se estiver a adicionar um separador Encomenda, poderá pretender designar um campo Número da encomenda como um destes campos de procura rápida. Quando um funcionário selecciona Encomenda a partir da secção Procurar, o Número da encomenda é apresentado como um campo de procura.

- Clique em Mudar o nome dos campos e especifique os campos que deverão ser visualizados como títulos da coluna nas listas. Preencha as linhas Indexadas com os nomes de campos requeridos. Isto determina os campos que pode utilizar para ordenar e filtrar registos.

9 Configure as páginas Editar e Detalhe para o novo tipo de registo.

Pode adicionar campos às páginas Editar do registo, agrupar os campos em secções separadas e mudar o nome dessas secções.

Para criar relações com outros tipos de registo, adicione os campos (Conta, Oportunidade, etc.) às disposições da página. Isto cria um ícone de pesquisa junto ao campo, onde os utilizadores podem ligar os registos existentes ao novo tipo de registo.

Pode adicionar secções de informações relacionadas à página Detalhe.

Ao adicionar Equipa como uma secção de informações relacionadas, os utilizadores podem partilhar este registo com membros da equipa numa base de registo a registo.

NOTA: A secção Informações relacionadas com a equipa é suportada nos tipos de registo Objectos personalizados 01, 02 e 03. Não é suportada noutros tipos de registo de objecto personalizado.

Para obter instruções, consulte [Personalizar disposições de página estáticas](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99).

10 (Opcional) Adicione o novo tipo de registo como um campo noutras páginas Editar do registo ou como uma secção de informações relacionadas noutras páginas Detalhe do registo.

11 Adicione a disposição da página às funções do utilizador, conforme necessário. Para obter instruções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Acerca das relações muitos para muitos dos objectos personalizados](#) (consultar "[Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados](#)" na página 154)

Acerca de campos, listas de escolha e métrica

A aplicação não lhe permite alterar nomes de campos ou valores da lista de escolha que utiliza em previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-concebidas, como as listas em páginas principais, seleccionam os registos a incluir com base nos valores da lista de escolha. A aplicação utiliza o código independente do idioma subjacente para determinar os registos a incluir nas listas padrão. Por conseguinte, pode mudar o nome dos valores da lista de escolha e dos campos sem afectar estas listas.

NOTA:No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa.

Se alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo Prioridade no registo da actividade, poderá não ser apresentada qualquer seta no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Acerca de configurações de anexos

Dependendo do tipo de registo, os ficheiros podem ser anexados a registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

Acerca da configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode configurar disposições da página e funções de utilizador para permitir aos utilizadores ligar vários anexos a um registo principal. Cada anexo pode conter um ficheiro ou um URL. Para permitir aos utilizadores anexar ficheiros e URLs desta forma, as disposições da página e as funções de utilizador têm de ser configuradas da seguinte forma:

- A secção Anexos tem de estar disponível como uma secção de informações relacionadas na disposição da página para o tipo de registo principal.
- A função de utilizador tem de ter as permissões necessárias para o tipo de registo Anexo.
- Os perfis de acesso para a função de utilizador têm de ter o acesso apropriado ao tipo de registo relacionado com Anexos na definição de acesso para o tipo de registo principal.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 119). Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso](#) (na página 156).

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Objectos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Fundos
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

Nota: Quando um utilizador elimina um registo principal que tem anexos ligados a ele através do item relacionado Anexos pré-configurados, os anexos são também eliminados.

Os administradores da empresa podem visualizar detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter mais informações, consulte [Gerir os anexos da empresa](#) (na página 651).

Acerca da configuração de campos do anexo

Os campos do anexo permitem aos utilizadores anexar um único ficheiro a um registo. Os campos do anexo são suportados para os tipos de registo seguintes:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores
- Relatório de auditoria do inventário
- Transação de amostras
- Assinatura

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação

O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.
- Anexo da aplicação

O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.
- Anexo do plano de negócio

O tipo de registo Anexo do plano de negócio pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Plano de negócio.
- Anexo da certificação

O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.
- Anexo do curso

O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.
- Anexo do exame

O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.
- Anexo do pedido de FDM

O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.
- Anexo do objetivo

O tipo de registo Anexo do objetivo pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Objetivo.

■ **Anexo do programa de parceiros**

O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

■ **Anexo da apólice**

O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

■ **Anexo do pedido de preço especial**

O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

NOTA: Nestas configurações, os registos ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand quando o registo principal é eliminado. Por exemplo, quando um utilizador elimina um registo Pedido de FDM, quaisquer registos Anexo do pedido de FDM ligados e os ficheiros anexados a esses registos não são eliminados da base de dados

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Em alguns destes tipos de registo, os campos do anexo estão expostos na disposição da página padrão no Oracle CRM On Demand. Pode expor os campos do anexo nas disposições da página de detalhes para todos os tipos de registo listados, conforme necessário. Existem três campos do anexo, conforme se segue:

- **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Editar do registo. Depois de um ficheiro ser enviado, o campo mostra o nome e o tamanho do ficheiro anexado na página de detalhes do registo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Para permitir aos utilizadores anexar um ficheiro a um registo, tem de expor este campo na disposição da página. O campo Anexo não pode ser utilizado como um campo de procura porque o nome do ficheiro e o tamanho do ficheiro neste campo são valores calculados.
- **Anexo: nome do ficheiro.** Este é um campo só de leitura que é automaticamente preenchido com o nome do ficheiro que o utilizador envia. O campo Anexo: nome do ficheiro pode ser utilizado como um campo de procura. A exposição deste campo é opcional.
- **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo apresenta o tamanho do anexo. A exposição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 119).

Acerca da configuração de objetos personalizados e campos do anexo

Pode configurar os tipos de registo Objeto personalizado de várias formas para satisfazer as necessidades empresariais da sua empresa, da seguinte forma:

- Pode configurar um tipo de registo Objeto personalizado como um tipo de registo relacionado noutro tipo de registo. (Os tipos de registo Objeto personalizado são suportados como tipos de registo relacionados na maioria dos tipos de registo principais no Oracle CRM On Demand.)

Nessa configuração, existe uma relação de um-para-muitos entre o registo principal e o tipo de registo ligado. Quando os campos de anexos forem expostos no tipo de registo ligado, esta configuração permite que os utilizadores liguem vários anexos (um em cada registo dependente) ao registo principal.

Por exemplo, pode expor os campos do anexo na página de detalhe do Objeto personalizado 04 e, em seguida, mudar o nome do Objeto personalizado 04 para que seja identificado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, disponibiliza o novo tipo de registo Anexo do objetivo como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo Objetivo.

- Pode configurar tipos de registo Objeto personalizado em relações muitos para muitos com outros tipos de registo, consulte [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados](#) (na página 154) para obter mais informações.
- Pode configurar um tipo de registo Objeto personalizado para utilizar como um tipo de registo Anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registo de nível superior, com separador, página principal, listas, etc. próprios.

Essa configuração poderia ser utilizada para conceder aos utilizadores acesso a literatura do interesse de um grande número de utilizadores e também permitiria aos utilizadores procurar anexos que foram transferidos para registos do tipo de registo Anexo.

Tal como acontece com qualquer tipo de registo, tem de se certificar de que os utilizadores têm os níveis de acesso apropriados nas funções de utilizador e perfis de acesso que lhes permitam trabalhar com os tipos de registo em que campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso](#) (na página 156).

NOTA: Se um tipo de registo Objeto personalizado for configurado como um registo relacionado noutro tipo de registo, os registos Objeto personalizado ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand quando o registo principal for eliminado. No exemplo anteriormente descrito em que um tipo de registo *Anexo do objetivo* personalizado é ligado ao tipo de registo Objetivo, se um utilizador eliminar o registo Objetivo principal, os registos Anexo do objetivo ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados.

Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados

Por predefinição, todas as relações entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo são de muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registo de objeto personalizado (por exemplo, Objeto personalizado 04), qualquer relação entre o tipo de registo de objeto personalizado e qualquer outro tipo de registo (incluindo outros tipos de registo de objeto personalizado) é de um para muitos, por predefinição.

Pode criar relações muitos para muitos para tipos de registo de objeto personalizado utilizando outro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção.

Exemplo da criação de uma relação muitos para muitos

A sua empresa possui e gere centros de conferências e fornece instalações para conferências a outras empresas, clientes governamentais, etc. Deseja utilizar um tipo de registo de objeto personalizado para

controlar informações sobre eventos e outro tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre as salas que serão utilizadas para cada evento. Cada sala é utilizada para muitos eventos e cada evento pode utilizar diversas salas, pelo que tem de ter uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo.

Para criar esta relação muitos para muitos, pode utilizar um terceiro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para controlar as informações sobre a reserva de cada sala ou sessão. Em seguida, pode criar uma relação um para muitos entre salas e sessões e uma relação um para muitos entre eventos e sessões, o que lhe dá uma relação muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento seguinte descreve como configurar os tipos de registo e as relações para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são utilizados para os novos tipos de registo.

Para configurar uma relação muitos para muitos

- 1 Se os tipos de registo de objeto personalizado que pretende utilizar não estiverem configurados para a sua empresa, contacte o Suporte técnico a clientes para os configurarem.
- 2 Depois de o Suporte técnico a clientes ter configurado os objetos personalizados, mude o nome dos tipos de registo Objeto personalizado 04, 05 e 06 para Sala, Evento e Sessão respetivamente.

Para obter informações sobre como mudar o nome dos tipos de registo, consulte [Mudar o nome dos tipos de registo](#) (consultar "[Mudar o nome de tipos de registo](#)" na página 145).

- 3 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, defina o nível de acesso necessário no Passo 2 Acesso ao tipo de registo do Assistente de gestão de funções. (O nível de acesso necessário é determinado pelo utilizador, com base nas responsabilidades do mesmo.)

Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

- 4 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registo.

Pelo menos, terá de configurar o seguinte:

- No novo tipo de registo Sala, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.
- No novo tipo de registo Evento, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.

Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223).

- 5 Criar novas disposições da página para os novos tipos de registo:

- Na disposição da página Detalhe do novo tipo de registo Sala, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.
- Na disposição da página Detalhe do novo tipo de registo Evento, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.

Para mais informações sobre a configuração de disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99).

- 6 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, atribua as disposições da página que criou no Passo 6 do Assistente de gestão de funções.

Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

NOTA: Além das alterações de configuração descritas no procedimento anterior, pode personalizar os novos tipos de registo do mesmo modo que personaliza outros tipos de registo. Para obter informações sobre como personalizar tipos de registo, consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar "[Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#)" na página 69).

Gestão de utilizadores e controlos de acesso

Este tópico fornece informações sobre a gestão de utilizadores e o controlo de acesso.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que tem os privilégios apropriados na sua função:
 - Para configurar utilizadores, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso ou Gerir utilizadores na organização do parceiro.

NOTA: Os utilizadores com o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro só podem configurar os utilizadores na respetiva organização do parceiro.
 - Para configurar grupos, perfis e funções na empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.
 - Para configurar livros, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir livros.
 - Para configurar territórios na empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.
- Compare o número de licenças relativamente ao número de utilizadores que têm de estar ativos. Só os utilizadores ativos podem aceder ao Oracle CRM On Demand. O número total de utilizadores ativos não pode exceder o número de licenças para a empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o estado das licenças, consulte [Verificar estados de licenças e utilizadores ativos](#) (consultar "[Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#)" na página 30).
- Leia as informações antecedentes sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - [Gestão de funções](#) (na página 228)
 - [Diretrizes sobre configuração de funções](#) (consultar "[Diretrizes sobre configuração de funções](#)" na página 229)
 - [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
 - [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais](#) (na página 201)
 - [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 202)
 - [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- Determine os perfis que serão utilizados para gerir o acesso a dados de livros, funções e equipas.

- Determine a função que pretende atribuir a cada utilizador e com quem cada utilizador comunica. Se a sua organização necessitar de funções adicionais para acomodar várias linhas de negócio, crie as novas que pretende.

A configuração cumulativa de todos os utilizadores na empresa define a hierarquia de supervisão da empresa e as quotas de vendas.

É necessário especificar uma função de utilizador, individualmente, para cada utilizador na empresa. Uma função de utilizador e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a separadores, funcionalidades e registos. Determinam ainda que disposições da página serão visualizadas pelo funcionário ao utilizar a aplicação.

Clique num tópico para ver o procedimento de gestão de utilizadores, perfis de acesso, livros personalizados e grupos:

- [Configurar utilizadores](#) (na página 159)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores](#) (na página 173)
- [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador](#) (na página 174)
- [Alterar um ID de utilizador](#) (na página 174)
- [Repor a palavra-passe de um utilizador](#) (na página 175)
- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador](#) (consultar "[Rever a actividade de início de sessão de um utilizador](#)" na página 176)
- [Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores](#) (na página 176)
- [Gerir utilizadores delegados \(administrador\)](#) (na página 178)
- [Criação de períodos do inventário para utilizadores](#) (na página 181)
- [Desativar utilizadores](#) (consultar "[Desactivar utilizadores](#)" na página 182)
- [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\)](#) (na página 183)
- [Configurar utilizadores \(Parceiros\)](#) (na página 184)
- [Alterar um ID de utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 186)
- [Repor a palavra-passe de um utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 187)
- [Desativar utilizadores \(Parceiros\)](#) (consultar "[Desactivar utilizadores \(Parceiros\)](#)" na página 188)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)
- [Adicionar funções](#) (na página 234)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 265)
- [Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#) (na página 266)
- [Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro](#) (consultar "[Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#)" na página 270)
- [Configurar modos de propriedade do registo](#) (na página 271)
- [Criar livros e hierarquias de livros](#) (na página 272)
- [Associar utilizadores a livros](#) (na página 274)

- [Criar perfis de acesso para livros](#) (na página 277)
- [Ativar livros para a empresa](#) (na página 278)
- [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) (na página 279)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo](#) (na página 281)
- [Atribuir registos a livros](#) (na página 283)
- [Configurar grupos](#) (na página 290)
- [Configurar territórios](#) (na página 293)

SUGESTÃO: Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, ative os utilizadores de teste para se certificar de que as configurações foram definidas corretamente antes de ativar outros utilizadores. Não ative outros utilizadores até ter concluído todas as atividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, a disposição da função, a hierarquia de relatórios e de partilha de dados, o fluxo de trabalho e qualquer outra personalização do processo de negócio. Lembre-se de desativar os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

Gestão de utilizadores

Um utilizador é uma entidade no Oracle CRM On Demand com ou sem a capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, um utilizador pode ser um funcionário na empresa do utilizador, um parceiro ou uma candidatura externa. Os utilizadores podem estar ativos ou inativos. Os utilizadores ativos podem interagir com o Oracle CRM On Demand: os utilizadores inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um utilizador ativo tem de estar autenticado de acordo com as políticas de início de sessão e palavra-passe configuradas para a empresa do utilizador. Para obter mais informações sobre as políticas de início de sessão e palavra-passe, consulte [Acerca das políticas de início de sessão e palavra-passe](#) (consultar "[Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe](#)" na página 31).

Cada utilizador final tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. Uma função no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador executa numa organização, como uma função de diretor de vendas ou de gestor de serviços. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe determinados privilégios e permissões que são exclusivos para a sua função empresarial. Da mesma forma, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- As funcionalidades incluídas no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem os privilégios de utilização
- O conjunto de permissões que é atribuído a um utilizador para trabalhar com informações protegidas
- As definições da interface do utilizador que apresenta as informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 228). Para gerir utilizadores, execute as seguintes tarefas:

- [Configurar utilizadores](#) (na página 159)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores](#) (na página 173)
- [Alterar um ID de utilizador](#) (na página 174)
- [Repor a palavra-passe de um utilizador](#) (na página 175)

- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador](#) (consultar "[Rever a actividade de início de sessão de um utilizador](#)" na página 176)
- [Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores](#) (na página 176)
- [Gerir utilizadores delegados \(administrador\)](#) (na página 178)
- [Criação de períodos do inventário para utilizadores](#) (na página 181)
- [Desativar utilizadores](#) (consultar "[Desactivar utilizadores](#)" na página 182)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de utilizadores:

- [Acerca de disposições da página de utilizador](#) (na página 171)
- [Acerca da delegação de utilizadores](#) (na página 177)
- [Campos de utilizador](#) (na página 161)
- Ver pistas de auditoria para registos
- [Personalizar a pista de auditoria](#) (na página 115)

Configurar utilizadores

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes requerem um cuidado especial porque determinam o que o utilizador pode aceder, visualizar e executar:

- **Campo de estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Ativo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando guardar o registo do utilizador, selecionando a opção apropriada no registo do utilizador.

Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, configure o registo do utilizador e defina o estado do utilizador para Inativo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Ativo e utilize a funcionalidade de reposição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio eletrónico.
- **Campo Reporta a e campo Reporta a (designação alternativa).** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais as chefias podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como relatórios para chefias e executivos. A página onde configura os utilizadores pode conter o campo Reporta a ou o campo Reporta a (designação alternativa), mas não tem de conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores](#) (na página 172).

SUGESTÃO: Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de supervisão.

- **Campo Função.** A função de utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições da página.

NOTA: Pode importar os registos do utilizador utilizando o assistente de importação. Para mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 393).

Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, selecione a caixa de verificação de correio eletrónico no registo do utilizador antes de guardar o registo do utilizador pela primeira vez.

Consoante utilize o botão Adição rápida ou o botão Adicionar utilizador para criar o registo do utilizador, as caixas de verificação do correio eletrónico são designadas da seguinte forma:

- A caixa de verificação Correio eletrónico na página Adição rápida
- A caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Guardar na página Editar utilizador

Tenha em atenção que tem de selecionar a caixa de verificação antes de guardar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
 - A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.
- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não selecione a caixa de verificação de correio eletrónico quando criar o registo do utilizador.

Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Repor palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Repor palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária.

Neste caso, a mensagem de correio eletrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inativo.

Antes de começar. Para configurar utilizadores na empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para configurar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
 - Para adicionar rapidamente vários utilizadores, clique em Adição rápida.

É aberta a página Adição rápida para poder introduzir as informações necessárias e limitadas para cada utilizador. Por exemplo, não lhe permite especificar a hierarquia de supervisão.

NOTA: Não é possível utilizar o método de Adição rápida se tiver definido quaisquer outros campos do Utilizador obrigatórios além daqueles na página Adição rápida.

Depois de introduzir as informações na janela Adição rápida, clique em Guardar. É apresentada a página Lista de utilizadores.
 - Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.
- 5 Na página Editar utilizador, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte [Campos de utilizador](#) (na página 161).
- 6 Guarde o registo.

SUGESTÃO: Pode limitar os registos do utilizador visualizados criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas](#).

Para abrir uma lista filtrada de utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, selecione uma opção na lista pendente.

Campos de utilizador

Quando configurar um utilizador, preste especial atenção aos seguintes campos:

- Estado
- Reporta a ou Reporta a (designação alternativa), consoante o campo que aparecer na disposição da página do utilizador
- Função

As entradas destes campos determinam ao que o utilizador pode aceder, o que pode visualizar e executar.

Esta tabela descreve algumas informações de campo para os utilizadores. Para ver todos os campos listados nesta tabela, a função tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. Alguns campos são só de leitura. Da mesma forma, os campos visualizados poderão divergir consoante aceda à página Detalhe do utilizador navegando a partir da página Lista de utilizadores ou pesquisando detalhadamente o nome de um utilizador num registo. Estas diferenças ocorrem devido à utilização de diferentes disposições da página para estas páginas de detalhes. Para mais informações sobre disposições da página do utilizador, consulte [Acerca das disposições da página do utilizador](#) (consultar "[Acerca de disposições da página de utilizador](#)" na página 171).

Campo	Descrição
Secção Informações chave do utilizador	
Estado	<p>O estado indica se o utilizador está ativo ou inativo. Para obter informações sobre a sequência de configuração das palavras-passe dos utilizadores e como ativar utilizadores, consulte Configurar utilizadores (na página 159) e Repor todas as palavras-passe (na página 38).</p> <p>NOTA: O Oracle CRM On Demand não permite eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, o estado desse utilizador deve ser alterado para Inativo.</p>
Reporta a	<p>O gestor do utilizador. Cada utilizador tem de reportar a um gestor para fins de comunicações e previsões.</p> <p>NOTA: Consoante as disposições da página do utilizador que estejam configuradas para a empresa, o campo Reporta a (designação alternativa) pode aparecer em vez do campo Reporta a. O campo Reporta a (designação alternativa) mostra o identificador abreviado para o gestor do utilizador.</p>
Organização do parceiro	<p>O nome da organização do parceiro à qual o utilizador pertence. Este campo só é preenchido pelos utilizadores que são membros de uma organização do parceiro.</p> <p>NOTA: Os utilizadores que são membros de uma organização do parceiro e têm o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro podem adicionar outros membros da organização do parceiro como utilizadores no Oracle CRM On Demand. Se a função de utilizador permitir configurar utilizadores que pertençam à organização do parceiro, este será um campo só de leitura.</p>
Função	<p>A função atribuída ao utilizador. Para obter informações sobre funções, consulte Gestão de funções (na página 228).</p>

Campo	Descrição
Grupo principal	O grupo a que este utilizador foi adicionado. Só de leitura.
Livro predefinido para o Analytics	(Opcional) O livro do utilizador ou livro personalizado que o utilizador vê por predefinição no Seletor de livros na Página principal Relatórios e Página principal Painéis. Esta definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados. O utilizador pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.
Livro predefinido	(Opcional) O livro do utilizador ou livro personalizado que o utilizador vê no Seletor de livros quando trabalha numa área diferente do separador Relatórios. Esta definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos. O utilizador pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.
Secção Informações de detalhes do utilizador	
Designação alternativa	<p>Um identificador abreviado para o utilizador, por exemplo, o nome preferencial ou alcunha do utilizador.</p> <p>Se adicionar utilizadores através da página Adição rápida, todos os caracteres antes da arroba (@) no endereço de correio eletrónico tornam-se a designação alternativa.</p>
ID do utilizador	<p>Um identificador exclusivo do sistema para que o utilizador inicie sessão no Oracle CRM On Demand.</p> <p>O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asterisco (*) ■ Barra invertida (\) ■ Sinal de número (#) ■ Ponto de interrogação (?) ■ Barra (/) ■ Til (~)
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico completo do utilizador como, por exemplo, amostra@amostraempresa.pt. Os utilizadores têm de ter um endereço de correio eletrónico válido

Campo	Descrição
	<p>para que lhes seja concedido acesso ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>O número máximo de caracteres que o endereço de correio eletrónico pode conter é 100.</p>
ID de início de sessão do utilizador	Campo só de leitura. Este valor é uma combinação entre o ID de início de sessão da empresa e o ID do utilizador, e é o identificador exclusivo do sistema para que o utilizador inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
Preferências do contacto	
Nunca telefonar	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, o utilizador não receberá chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, o utilizador não receberá cartas nem brochuras do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, o utilizador não receberá mensagens de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar sempre alertas críticos	<p>Se esta caixa de verificação estiver selecionada, o utilizador receberá mensagens de correio eletrónico que contenham informações importantes do Oracle CRM On Demand. Estas mensagens incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Informações críticas sobre atualizações de produtos e alterações ao serviço para o Oracle CRM On Demand e produtos relacionados ■ Instruções e programas de atualizações para novas versões principais ■ Prioridade alta ou comunicações de emergência para complementar processos de suporte normais (por exemplo, no caso de um falha de hardware) <p>Só os administradores da empresa podem atualizar esta caixa de verificação para os utilizadores. Esta caixa de verificação está ativada automaticamente para os contactos principais.</p> <p>NOTA: Esta caixa de verificação não é utilizada para determinar que utilizadores recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, tais como lembretes de</p>

Campo	Descrição
	manutenção agendada futura.
Secção Informações geográficas do utilizador	
Idioma, definições locais, moeda, fuso horário	Se não definir valores para estes campos, serão utilizados os valores configurados para a empresa. Pode alterar os valores para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir estas definições quando editam as preferências pessoais.
Informações de segurança de utilizador	
Áreas de informações empresariais de relatórios	Esta definição configura a visibilidade para os registos de área de informações empresariais em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gestor e Visibilidade da equipa. Se não definir um valor neste campo, será utilizado o valor predefinido configurado para a empresa. Pode alterar o valor para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais.
Áreas de informações empresariais do histórico	<p>Esta definição configura a visibilidade para os registos de área de informações empresariais do histórico no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gestor, Visibilidade da equipa e Visibilidade total. Se não definir um valor neste campo, será utilizada a configuração predefinida para a empresa. Pode alterar o valor para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais. Os valores permitidos são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Visibilidade do gestor. Permite ao utilizador ver os respetivos dados e os dados dos respetivos subordinados. ■ Visibilidade da equipa. Permite ao utilizador ver os respetivos dados e os dados partilhados com o utilizador através das equipas. ■ Visibilidade total. Permite ao utilizador ver os dados que lhe pertencem e os que foram partilhados com ele, bem como os dados dos respetivos subordinados e partilhados com

Campo	Descrição
	eles.
Posso ler todos os registos com base na função	Esta definição determina se o Oracle CRM On Demand Reports utiliza a definição Posso ler todos os registos. A definição Posso ler todos os registos determina se uma dada função de utilizador tem visibilidade para todos os registos para um determinado objeto (por exemplo, Conta, Oportunidade, Contacto, etc.) no Oracle CRM On Demand. Esta definição é configurada na página de acesso do tipo de registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso ler todos os registos com base na função estiver ativada em qualquer objeto para uma função de utilizador, esse utilizador também poderá ver todos os registos para esse objeto específico no Oracle CRM On Demand Reports.
ID único externo	Pode utilizar este campo para armazenar um identificador para o utilizador num sistema externo.
ID de integração	<p>Pode introduzir um valor neste campo ou pode permitir que o campo assuma um valor predefinido. Consoante a criação do registo de utilizador, o campo ID de integração assume um valor predefinido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para os registos de utilizadores criados através da interface do utilizador: <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o campo ID de integração aparecer na Disposição da página e não for introduzido nenhum valor no campo, o campo assume o ID da linha temporário atribuído ao registo de utilizador antes de o registo ter sido guardado pela primeira vez. ■ Se o campo ID de integração não aparecer na disposição da página do utilizador, o campo assume o valor do campo ID da linha do registo de utilizador. ■ Para os registos de utilizadores criados através de um canal diferente da interface do

Campo	Descrição
	<p>utilizador, se não for introduzido nenhum valor no campo ID de integração, o campo assume o valor do campo ID da linha do registo de utilizador.</p> <p>Pode alterar o valor no campo ID de integração.</p>
Identificador externo para início de sessão único	<p>Se a empresa estiver configurada para utilizar Acesso Único, o administrador da empresa pode utilizar este campo quando mapear utilizadores no Oracle CRM On Demand para um sistema externo, em vez de utilizar o campo ID de início de sessão do utilizador.</p> <p>Quando os utilizadores visualizam o seu respetivo perfil pessoal, este campo é só de leitura.</p>
Tipo de autenticação	<p>Determina o modo como o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se o tipo de autenticação ao nível da empresa for diferente de ID do utilizador/palavra-passe ou Acesso Único, este campo é só de leitura no registo do utilizador. Se o tipo de autenticação ao nível da empresa for ID do utilizador/palavra-passe ou Acesso Único, os administradores da empresa podem selecionar um valor ou deixar este campo em branco no registo do utilizador conforme se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apenas ID do utilizador/palavra-passe. Se este valor estiver selecionado, o utilizador deve iniciar sessão com o ID de início de sessão do utilizador e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ Apenas acesso único. Se este valor estiver selecionado, o utilizador deve iniciar sessão com o mecanismo de acesso único da empresa. Quando este valor estiver selecionado, o utilizador não pode iniciar sessão com um ID de início de sessão do utilizador e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ ID do utilizador/palavra-passe ou Acesso Único. Se este valor estiver selecionado, o utilizador pode iniciar sessão com o ID de início de sessão do utilizador e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand ou através do método de acesso único da empresa. ■ Em branco. Se este campo estiver em branco

Campo	Descrição
	<p>no perfil de utilizador, será utilizada a definição Tipo de autenticação ao nível da empresa para o utilizador.</p> <p>Quando os utilizadores visualizam o seu respetivo perfil pessoal, este campo é só de leitura.</p> <p>Para mais informações sobre a definição do tipo de autenticação ao nível da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 18).</p>
Secção Definições de comunicações	
Apresentar janela sobreposta Clique para marcar	Esta caixa de verificação destina-se a utilizadores que são configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand apresenta números de telefone como ligações em que os utilizadores podem clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se selecionar a caixa de verificação Apresentar janela sobreposta Clique para marcar ao utilizador, em seguida, quando o utilizador clicar numa ligação do número de telefone, será apresentada ao utilizador uma janela Clique para marcar antes de o sistema telefónico do Oracle Contact On Demand efetuar a chamada.
Apresentar caixa de entrada da página principal Comunicações para	Selecione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta atividades ao utilizador, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. Quanto mais curto for o período, menor é o número de atividades de comunicações apresentadas. Se selecionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as comunicações. O utilizador tem de terminar sessão e voltar a iniciar sessão para que uma alteração a esta definição tenha efeito.
Apresentar as atividades recentemente concluídas da página principal Comunicações para	Selecione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a Página principal Comunicações apresenta as atividades recentemente concluídas ao utilizador, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. Quanto mais curto for o intervalo de tempo, menor é o número de atividades de comunicações que são apresentadas. Se selecionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as atividades. O utilizador tem de terminar sessão e voltar a iniciar

Campo	Descrição
	sessão para que uma alteração a esta definição tenha efeito.
Secção Informações adicionais	
Nome do tema	<p>Se não definir um valor neste campo, será utilizado o tema predefinido para a empresa. Pode substituir a predefinição clicando na lista pendente Nome do tema e, em seguida, selecionando o tema pretendido para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais.</p> <p>NOTA: Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Se a função de utilizador tiver o privilégio adequado, poderá criar novos temas de acordo com os requisitos da empresa. Para mais informações sobre temas, consulte Criar novos temas (na página 141).</p>
Tipo de registo predefinido da procura	O tipo de registo apresentado na lista de escolha da procura na barra de ação quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	<p>Para evitar que a página de boas-vindas apareça sempre que o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand, anule a seleção desta caixa de verificação.</p> <p>NOTA: Os utilizadores também podem anular a seleção da caixa de verificação Mostrar página de boas-vindas no início de sessão na página de boas-vindas quando iniciam sessão.</p>
Limite de aprovação de fundos	<p>Este campo destina-se aos utilizadores de Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>O montante que este utilizador pode aprovar para cada pedido de fundos ao definir o estado como Participação aprovada. Se o utilizador tentar exceder este limite, será apresentada uma mensagem de erro e o Oracle CRM On Demand impedirá a aprovação do pedido de fundos.</p>
Ativar animação do centro de mensagens	Determina se a apresentação das notas no Centro de mensagens e nas páginas Detalhes do registo é animada.

Campo	Descrição
Modo de pré-visualização do registo	<p>O modo de pré-visualização do registo de utilizador. Dependendo da definição existente, a janela de pré-visualização é aberta quando o utilizador coloca o ponteiro sobre uma ligação para um registo ou quando o utilizador clica num ícone de pré-visualização que aparece quando o ponteiro está sobre uma ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. Se seleccionar Desativado neste campo, irá desativar a funcionalidade de pré-visualização do registo para o utilizador.</p> <p>A definição da pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a predefinição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a predefinição da pré-visualização do registo para a empresa. Os utilizadores podem alterar esta definição quando editam as preferências pessoais.</p>
Sistema de visualização frontal	<p>Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, o utilizador verá ligações para as secções de informações relacionadas numa página de detalhes na parte inferior da janela do navegador. As ligações permitem ao utilizador saltar para a secção de informações relacionadas sem ter de deslocar a página para baixo.</p> <p>A definição do sistema de visualização frontal pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a predefinição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a predefinição do sistema de visualização frontal para a empresa. Os utilizadores podem alterar esta definição quando editam as preferências pessoais.</p>
Formato das informações relacionadas	<p>Determina se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo são mostradas como listas ou separadores. Se a opção Formato das informações relacionadas no registo de utilizador estiver em branco, será utilizada a predefinição da função de utilizador; e se a opção Formato das informações relacionadas na função de utilizador estiver em branco, será utilizada a predefinição da empresa.</p>
Suporte do fuso horário do utilizador para áreas de	<p>Se esta caixa de verificação aparecer e for seleccionada no perfil de utilizador, as datas e as</p>

Campo	Descrição
informações empresariais de relatórios	<p>horas mostradas nos relatórios em tempo real serão apresentadas de acordo com o fuso horário do utilizador. Se a seleção desta caixa de verificação for anulada no perfil de utilizador, as datas e as horas mostradas nos relatórios serão apresentadas de acordo com o fuso horário da empresa.</p> <p>Para ativar esta definição para os utilizadores, o administrador da empresa tem de adicionar este campo à Disposição da página de administração de utilizadores para a função do administrador. Para permitir que os utilizadores ativem ou desativem esta definição no seu respetivo perfil pessoal, o administrador da empresa tem de adicionar este campo à disposição da página Proprietário de utilizadores para as funções de utilizador relevantes.</p>

NOTA: Os utilizadores com privilégios adequados (normalmente o administrador da empresa) podem designar delegados para outros utilizadores. Os utilizadores também podem designar delegados para eles próprios. Para obter mais informações sobre como designar delegados, consulte [Acerca da delegação de utilizadores](#) (na página 177), [Adicionar utilizadores delegados](#) e [Gerir utilizadores delegados \(Administrador\)](#) (na página 178).

Acerca de disposições da página de utilizador

Pode definir um número de tipos de disposição da página para registos de utilizadores. Os tipos de disposição da página correspondem a vistas diferentes dos detalhes do utilizador no Oracle CRM On Demand. Os seguintes tipos de disposição da página do utilizador estão disponíveis a partir da página Personalização da aplicação do utilizador:

- **Disposição da página do utilizador.** Este tipo de disposição da página é utilizado para as páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas, quando pesquisa detalhadamente o nome de utilizador a partir de um registo ou das listas Favoritos ou Visualizado recentemente. Todos os utilizadores na empresa podem ver estas páginas de detalhes do utilizador. Não estão disponíveis secções de informações relacionadas para as disposições da página deste tipo, todavia não existe uma ligação Editar disposição nas páginas de detalhes do utilizador.
- **Disposição da página de administração de utilizadores.** Este tipo de disposição da página é utilizado para páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas a partir da página Lista de utilizadores em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- **Disposição da página Proprietário de utilizadores.** Este tipo de disposição da página é utilizado para a página Detalhes pessoais em A minha configuração. Os utilizadores podem controlar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes pessoais. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#).
- **Disposição da página de administração do parceiro.** Este tipo de disposição da página é utilizado para as páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas, quando os utilizadores parceiros acedem aos registos de utilizadores a partir da ligação Administração automática de parceiro. Para aceder à

ligação Auto-administração do parceiro, os utilizadores parceiros têm de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

Os tipos de disposição da página do utilizador em separado são úteis quando existem campos do utilizador que contêm dados privados. Neste caso, não pretende que os campos privados fiquem visíveis quando um utilizador pesquisa um nome de utilizador a partir de um registo. Assim, pode disponibilizar os campos privados nas disposições da página do tipo de disposição Proprietário de utilizadores e no tipo de disposição Administração de utilizadores, mas não pode disponibilizar os campos privados nas disposições da página do tipo de disposição Utilizador.

As disposições da página são atribuídas a determinadas funções. Assim, ao atribuir as disposições da página adequadas a uma função, certifica-se de que os utilizadores com essa função não podem ver os campos privados que é suposto não conseguirem ver.

Seguem-se exemplos do tipo de campo que pode ser útil para controlar como campos privados para determinadas funções:

- Representante de vendas interno
 - Número de pistas qualificadas que não são rejeitadas
 - Número de pistas contactadas para cada mês
- Representante de vendas
 - Custo de conversão da pista em cliente
- Gestor de marketing
 - Eficácia da campanha (o montante gasto comparado com o montante das receitas)
- Diretor regional de vendas
 - Número de clientes perdidos para cada trimestre
 - Volume do fluxo de receitas perdido para os concorrentes regionais

Os tipos de disposição da página do utilizador em separado também são úteis quando pretende tornar os campos só de leitura para alguns utilizadores. Neste caso, torne os campos disponíveis como campos só de leitura nas disposições da página do tipo de disposição Proprietário de utilizadores para as funções de utilizador, que não pretende que editem os campos.

ATENÇÃO: São aplicadas determinadas restrições à adição do campo Reporta a e do campo Reporta a (designação alternativa) às disposições da página do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 172\)](#).

Para mais informações sobre a criação de disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99); para obter informações sobre a configuração de funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Acerca dos campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa) em registos de utilizadores

As informações do gestor num registo de utilizador são utilizadas na hierarquia de supervisão e na previsão. Um dos campos seguintes tem de aparecer em cada disposição da página do tipo de disposição Administração de utilizadores ou Administração de parceiros, para que possa especificar um gestor para o utilizador:

- **Reporta a.** Este campo mostra o nome completo do gestor do utilizador.
- **Reporta a (designação alternativa).** Este campo mostra o identificador abreviado do gestor do utilizador.

No entanto, quando cria disposições da página do utilizador, não tem de adicionar esses dois campos à mesma disposição da página do utilizador. Se o campo Reporta a e o campo Reporta a (designação alternativa) tiverem ficado disponíveis numa disposição da página, qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página atribuída, não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada em listas de registos de utilizadores ou em páginas de detalhes do utilizador.

Da mesma forma, não adicione tanto o campo Reporta a como o campo Reporta a (designação alternativa) à mesma disposição da procura para o tipo de registo de utilizador. Se esses dois campos tiverem ficado disponíveis numa disposição da procura, qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da procura atribuída, não pode utilizar a procura de registos de utilizadores; ou seja, a procura falha.

Configurar quotas de vendas de utilizadores

Se os representantes de vendas utilizarem o Oracle CRM On Demand para gerir as respetivas previsões, as quotas terão de ser configuradas. Os representantes de vendas podem configurar as suas próprias quotas ou, como administrador, o utilizador pode criar quotas para esses representantes.

Esta secção descreve o procedimento do administrador para configurar as quotas de um utilizador.

Para configurar uma quota de um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja quota pretende configurar.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, desloque-se para a secção Quotas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no botão Nova quota.
 - Clique na ligação Editar para a quota que pretende editar.
- 6 Na página Editar quota, preencha os campos.
 - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
 - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.
- 7 Guarde o registo.

Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador

Pode determinar o livro que um utilizador vê por predefinição no Selector de livros para cada tipo de registo. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos: o utilizador pode seleccionar um livro diferente no Selector de livros.

O procedimento seguinte descreve o modo de configuração dos livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador.

Para configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3** Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4** Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido para o utilizador cujos livros predefinidos pretende configurar.
- 5** Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para baixo para a secção Livro predefinido por tipo de registo e efectue um dos seguintes procedimentos:
 - a** Clique em Novo para adicionar um livro predefinido para um tipo de registo.
 - b** Clique na ligação Editar do livro predefinido que pretende alterar.
- 6** Na página Adicionar livro predefinido por tipo de registo, seleccione o tipo de registo e a definição do livro.
- 7** Guarde as alterações.

Alterar um ID de utilizador

Pode alterar o ID do utilizador para um utilizador.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. Para permitir que os utilizadores alterem o endereço de correio eletrónico ou o ID do utilizador, tem de configurar a funcionalidade Controlo de início de sessão e palavra-passe. Para obter instruções, consulte [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 32).

Para alterar um ID do utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
- 6 Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
- 7 Guarde o registo.

O utilizador recebe uma mensagem de correio eletrónico que contém o novo ID do utilizador. O utilizador pode iniciar sessão no Oracle CRM On Demand utilizando o novo ID do utilizador e palavra-passe existente do utilizador.

Repor a palavra-passe de um utilizador

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas para um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respetivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá repor as respetivas palavras-passe.

NOTA: Este procedimento tem o mesmo efeito que a seleção da caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Guardar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função de utilizador e as informações relacionadas antes de enviar a palavra-passe temporária por correio eletrónico.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso e o privilégio Gerir a empresa - Repor todas as palavras-passe. Além disso, a função de utilizador cuja palavra-passe pretende alterar tem de incluir o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

Para repor a palavra-passe deste utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende repor.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, na barra de título, clique no botão Repor palavra-passe.

A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio electrónico.

NOTA: Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

Rever a actividade de início de sessão de um utilizador

Pode rever o histórico de início de sessão de cada utilizador na empresa.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para rever a actividade de início de sessão de um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja actividade de início de sessão pretende visualizar.
- 5 Para rever a actividade de início de sessão do utilizador, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão.

Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores

Pode rever os detalhes das atividades relacionadas com a segurança na secção Auditoria do registo de utilizador.

Acerca das secções Auditoria e Pista de auditoria em registos de utilizadores

As informações de auditoria são apresentadas em duas secções de informações relacionadas no registo de utilizador da seguinte forma:

- **Secção Auditoria.** A secção Auditoria mostra as informações sobre as atividades relacionadas com a segurança, tal como quando a palavra-passe do utilizador foi definida inicialmente e quando a palavra-passe foi reposta.

- **Secção Pista de auditoria.** A secção Pista de auditoria no registo de utilizador mostra as alterações em determinados campos no registo de utilizador. Por predefinição, é auditado um número de campos, mas os administradores da empresa podem especificar que devem ser auditados campos adicionais. Os administradores da empresa também podem ver as informações da pista de auditoria na Pista de auditoria principal. Para obter informações sobre como personalizar pistas de auditoria para tipos de registos, consulte [Personalizar a pista de auditoria](#) (na página 115). Para obter informações sobre como ver pistas de auditoria para registos individuais, consulte [Visualizar pistas de auditoria para registos](#). Para obter informações sobre como ver informações da pista de auditoria na Pista de auditoria principal, consulte [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) (na página 49).

Antes de começar. Para efetuar o procedimento seguinte, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para rever atividades relacionadas com a segurança para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende visualizar.
- 5 Desloque-se para a secção Auditoria para rever detalhes das atividades relacionadas com a segurança no registo do utilizador.

Acerca da delegação de utilizadores

Quando a funcionalidade de utilizadores delegados está ativada, os utilizadores podem delegar o acesso de proprietário dos seus registos a outros utilizadores. Além disso, os utilizadores que tenham os privilégios apropriados podem designar delegados para outros utilizadores. Normalmente, apenas os administradores da empresa podem designar delegados para outros utilizadores.

A funcionalidade de utilizadores delegados é controlada utilizando as seguintes caixas de verificação na página Perfil da empresa:

- Visibilidade do gestor ativada
- Apresentar seletor de livros

Para que a funcionalidade de utilizadores delegados funcione, ambas as caixas de verificação têm de estar selecionadas. Além disso, as secções de informações relacionadas Delegado a utilizadores e Delegado de utilizadores têm de estar disponíveis nas disposições da página relevantes para a função de utilizador ou do administrador, do seguinte modo:

- Para permitir a um utilizador designar delegados, a secção de informações Delegado a utilizadores tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função de utilizador.
- Para permitir a um utilizador ver uma lista dos utilizadores para os quais o utilizador é delegado, a secção de informações relacionadas Delegado de utilizadores tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função de utilizador.

- Para permitir aos administradores designarem delegados para outros utilizadores, pelo menos uma das seguintes secções de informações relacionadas tem de estar disponível na Disposição da página de administração de utilizadores para a função do administrador:
 - **Delegado a utilizadores.** Na secção Delegado a utilizadores do registo de um utilizador, o administrador pode designar delegados para o utilizador.
 - **Delegado de utilizadores.** Na secção Delegado de utilizadores do registo de um utilizador, o administrador pode designar o utilizador como um delegado para outros utilizadores.

Quando designar utilizadores delegados, tenha em atenção as seguintes informações:

- O campo Função de utilizador delegado não está relacionado com a função de utilizador ou com o acesso aos dados. É uma lista de escolha que o administrador de uma empresa pode definir para categorizar os delegados de utilizadores. Esta lista de escolha não tem quaisquer valores predefinidos. O administrador da empresa pode personalizá-la, conforme necessário, a partir a página de configuração do campo Utilizadores delegados. Para mais informações sobre a personalização de listas de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96).
- Os utilizadores delegados obtêm o acesso de proprietário aos registos do utilizador principal que este possui ou aos quais tem acesso através de equipas ou grupos. Os utilizadores delegados não obtêm o acesso predefinido aos registos do utilizador principal.
- Para qualquer tipo de registo, o utilizador delegado tem de ter a opção Tem acesso na respetiva função de utilizador para conseguir ver registos desse tipo utilizando o acesso de delegado. Do mesmo modo, o utilizador delegado tem de ter a opção Posso criar ativada para um tipo de registo na sua função de utilizador para conseguir criar registos desse tipo.
- Os utilizadores delegados podem utilizar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registos e os registos do utilizador principal em listas. Em alternativa, podem selecionar o seu próprio nome para ver apenas os registos aos quais têm acesso através da propriedade, função, equipa, etc. Podem ainda selecionar o nome do utilizador principal para ver apenas os registos que o utilizador principal possui ou aos quais pode aceder através de uma equipa ou de um grupo.
- O nível de acesso aos dados do utilizador delegado (ou seja, Visibilidade do gestor, Visibilidade da equipa ou Visibilidade total) para as áreas de informações empresariais de relatórios e as áreas de informações empresariais do histórico aplica-se mesmo quando o utilizador delegado está a consultar dados delegados por um utilizador principal.

Gerir utilizadores delegados (administrador)

Enquanto administrador de uma empresa pode designar utilizadores como delegados para outros utilizadores. Para mais informações sobre como funciona a delegação de utilizadores, consulte [Acerca da delegação de utilizadores](#) (na página 177).

NOTA: Os utilizadores também podem designar delegados para si próprios através da página Detalhes pessoais. Para mais informações sobre como os utilizadores podem designar delegados, consulte [Adicionar utilizadores delegados](#).

Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função de utilizador tem de incluir os seguintes privilégios:

- Gerir utilizadores e acesso
- Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Além disso, pelo menos uma das seguintes secções de informações relacionadas tem de estar disponível na Disposição da página de administração de utilizadores para a função de utilizador:

- **Delegado a utilizadores.** Na secção Delegado a utilizadores do registo de um utilizador, pode designar um ou mais delegados para o utilizador.
- **Delegado de utilizadores.** Na secção Delegado de utilizadores do registo de um utilizador, pode designar o utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores.

Se as secções de informações relacionadas Delegado a utilizadores e Delegado de utilizadores não estiverem visíveis na página Detalhes do utilizador, onde pretende designar um delegado, pode disponibilizar as secções da seguinte forma:

- Na página Detalhes do utilizador, clique em Editar disposição no canto superior direito da página e adicione as secções à disposição da página.
- Se a secção de informações relacionadas que pretende não estiver disponível para ser adicionada à disposição da página, pode personalizar a Disposição da página de administração de utilizadores para a função de utilizador. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99).

Para designar um ou mais delegados para um utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para designar um ou mais delegados para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador, ao qual deseja adicionar delegados.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.
- 6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.
- 7 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores que pretende designar como delegados.
- 8 Se forem definidos valores no campo Funções de utilizador delegado, opcionalmente, pode seleccionar uma função de utilizador delegado para cada utilizador.
- 9 Guarde as alterações.

NOTA: Na secção Delegado a utilizadores da página Detalhes do utilizador, o campo Função mostra a função do delegado no Oracle CRM On Demand. O campo Função de utilizador delegado mostra a função de utilizador delegado para o delegado, se estiver definido um.

Para remover um delegado da lista de delegados para um utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para remover um delegado da lista de delegados para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador, cuja lista de delegados pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores.
- 6 No menu ao nível do registo, selecione Remover para o utilizador que pretende remover da lista de delegados.
- 7 Clique em OK para confirmar a alteração.

Para designar um utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para designar um utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende designar como um delegado para um ou mais utilizadores.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.
- 6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.
- 7 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores para os quais pretende designar o utilizador atual como um delegado.
- 8 Guarde as alterações.

Em determinadas circunstâncias, como quando um utilizador se move para uma secção diferente dentro da empresa, pode pretender revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores. Para revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique em Apelido do utilizador, cuja permissão para agir como um delegado pretende revogar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores.
- 6 Por cada utilizador para o qual já não pretenda que o utilizador atual aja como um delegado, selecione Remover do menu ao nível do registo e clique em OK para confirmar a alteração.

Criação de períodos do inventário para utilizadores

Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Deve criar um período de inventário para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Só o deve fazer uma vez para cada representante de vendas. Pode criar períodos de inventário manualmente ou através da utilização da função de importação no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Normalmente, os períodos de inventário são preenchidos através da função de importação quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de criar o período de inventário inicial para um representante de vendas, sempre que um período de inventário é fechado para o representante de vendas, é automaticamente criado um novo período de inventário.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para criar um período de inventário para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, clique em Novo período de inventário.
A data actual é utilizada por predefinição para a data de início do período de inventário.

NOTA: O Oracle CRM On Demand não apresenta uma mensagem a confirmar a criação do período de inventário para o utilizador e a página Detalhes do utilizador permanece aberta. Se pretender verificar se o período de inventário foi criado, clique no separador Período de inventário e visualize a lista de períodos de inventário recentemente modificados.

Desactivar utilizadores

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inactivo. Não necessita de licenças para utilizadores inactivos.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para desactivar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
- 6 Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, seleccione Inactivo no campo Estado.
- 7 Guarde o registo.

Auto-administração do parceiro

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais utilizadores numa organização do parceiro como administradores parceiros no Oracle CRM On Demand. Os administradores parceiros podem executar um conjunto limitado da tarefa de gestão de utilizadores, tais como configurar membros da respectiva organização como utilizadores no Oracle CRM On Demand, editar esses registos do utilizador e repor as palavras-passe ou alterar os IDs de utilizador para esses utilizadores. Os administradores parceiros gerem os respectivos utilizadores nas páginas de auto-administração do parceiro no Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de auto-administração do parceiro é controlado pelo privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

NOTA: Os administradores da empresa concedem o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro a membros de organizações de parceiros. Este privilégio não é atribuído aos utilizadores na empresa proprietária da marca.

Para mais informações sobre como configurar administradores parceiros, consulte [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\)](#) (na página 183). Para mais informações sobre como gerir

utilizadores nas páginas de auto-administração do parceiro, consulte [Gerir utilizadores na organização do parceiro \(Parceiros\)](#) (na página 184).

Processo de configuração de administradores parceiros (administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de auto-administração do parceiro é Gerir utilizadores na organização do parceiro. Este privilégio permite aos administradores parceiros trabalhar com registos de utilizadores só para membros da organização do parceiro. Os administradores parceiros não necessitam e não lhes deve ser concedido o Privilégio gerir utilizadores e acesso porque esse privilégio permite ao administrador parceiro ver e editar registos de utilizadores para utilizadores fora da organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam as funções que os administradores parceiros podem atribuir aos utilizadores na organização do parceiro. Para isso, associe funções ao registo da organização do parceiro. Em seguida, quando o administrador parceiro configurar um utilizador, só as funções que associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem atribuídas ao utilizador. Ao limitar as funções que os administradores parceiros podem conceder aos utilizadores permite que os administradores parceiros não possam atribuir aos respectivos utilizadores privilégios inapropriados ou acesso a dados que os utilizadores não devem ver.

NOTA: Ao associar funções a um registo do parceiro limita a opção de funções que os administradores parceiros podem atribuir aos respectivos utilizadores. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa proprietária da marca pode atribuir aos utilizadores da organização do parceiro.

Para configurar um administrador parceiro, execute as seguintes tarefas:

- 1 Na função de utilizador do administrador parceiro, conceda o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

Para obter mais informações sobre a concessão de privilégios a funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

NOTA: Pode criar uma nova função para administradores parceiros ou pode editar uma função existente apropriada. Também pode criar funções diferentes para administradores parceiros nas diversas organizações de parceiros.

- 2 (Opcional) Criar uma disposição da página Administração do parceiro personalizada para tipo de registo do utilizador e atribuí-la à função do utilizador.

Para obter mais informações sobre a criação de disposições de página personalizadas, consulte [Personalizar disposições de página estática](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99). Para obter informações sobre a atribuição de disposições de página a funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

- 3 (Opcional) Se pretender criar funções específicas para utilizadores da organização do parceiro, configure as funções.

Para obter informações sobre a configuração de funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 228) e [Adicionar funções](#) (na página 234).

- 4 Na secção de informações relacionadas Funções do parceiro no registo da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador parceiro pode conceder aos utilizadores na organização do parceiro.

Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo seleccionado](#).

- 5 Se a função que criou ou editou para o administrador parceiro não estiver já atribuída ao utilizador que deve actuar como administrador parceiro, atribua a função ao utilizador.

Para obter mais informações sobre a atribuição de funções a utilizadores, consulte [Configurar utilizadores](#) (na página 159).

Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros)

Antes de começar. Para gerir os utilizadores na organização do parceiro, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Pode gerir utilizadores na organização nas páginas de auto-administração do parceiro no Oracle CRM On Demand. Pode aceder às páginas de auto-administração do parceiro a partir da ligação global Administração, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Para gerir utilizadores na organização do parceiro, execute o seguinte:

- [Configurar utilizadores \(Parceiros\)](#) (na página 184)
- [Alterar um ID de utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 186)
- [Repor a palavra-passe de um utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 187)
- [Desactivar utilizadores \(Parceiros\)](#) (na página 188)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre os campos nos registos do utilizador:

- [Campos de utilizador](#) (na página 161)

Configurar utilizadores (Parceiros)

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes determinam o que o utilizador pode aceder, ver e executar. Tem de utilizá-los corretamente.

- **Campo de estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Ativo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando guardar o registo do utilizador.

Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, pode configurar o registo do utilizador e definir o estado do utilizador para Inativo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Ativo e utilize a funcionalidade de reposição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio eletrónico.

- **Campo Reporta a e campo Reporta a (designação alternativa).** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais as chefias podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como nos relatórios para gestores e executivos. A página onde configura

os utilizadores pode conter o campo Reporta a ou o campo Reporta a (designação alternativa), mas não tem de conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores](#) (na página 172).

SUGESTÃO: Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de supervisão.

- **Campo Função.** A função de utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições da página.

NOTA: O administrador da empresa determina que funções pode atribuir aos utilizadores na organização do parceiro.

Quando cria um utilizador na organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registo do utilizador é automaticamente preenchida com o nome da organização do parceiro e não pode alterá-la.

Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, selecione a caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe quando clico em Guardar no registo do utilizador antes de guardar o registo do utilizador pela primeira vez.

Tem de seleccionar a caixa de verificação antes de guardar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- A primeira mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.
- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não selecione a caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Guardar quando criar o registo do utilizador.

Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Repor palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Repor palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- A primeira mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária.

Neste caso, a mensagem de correio eletrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inativo.

O procedimento seguinte descreve como configurar um membro da organização com utilizador no Oracle CRM On Demand.

Para configurar um utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3** Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
 - Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.
- 4** Na página Editar utilizador, preencha as informações.
Para obter mais informações, consulte [Campos de utilizador](#) (na página 161).
- 5** Guarde o registo.

SUGESTÃO: Pode limitar os registos do utilizador que vê criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhar com listas](#).

Qualquer lista de registos do utilizador que abrir só mostra os utilizadores que cumpram os critérios do filtro de lista e que sejam membros da organização do parceiro. Os procedimentos seguintes descrevem como abrir uma lista filtrada de utilizadores.

Para abrir uma lista filtrada de utilizadores

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3** Na página Lista de utilizadores, selecione uma opção na lista pendente.

Alterar um ID de utilizador (Parceiros)

O procedimento seguinte descreve como alterar o ID do utilizador para um utilizador na organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Para alterar um ID do utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3** Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 4** Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
- 5** Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
- 6** Guarde o registo.

O utilizador recebe uma mensagem de correio eletrónico que contém o novo ID do utilizador. O utilizador pode iniciar sessão no Oracle CRM On Demand utilizando o novo ID do utilizador e palavra-passe existente do utilizador.

Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas a um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respetivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá repor as respetivas palavras-passe.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro e o privilégio Gerir a empresa - Repor todas as palavras-passe. Além disso, a função de utilizador cuja palavra-passe pretende alterar tem de incluir o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

NOTA: Este procedimento tem o mesmo efeito que a seleção da caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Guardar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função de utilizador e as informações relacionadas antes de enviar uma mensagem de correio eletrónico com a palavra-passe temporária.

O procedimento seguinte descreve como repor a palavra-passe de um utilizador na organização do parceiro.

Para repor a palavra-passe deste utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3** Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende repor.
- 4** Na página Detalhes do utilizador, na barra de título, clique no botão Repor palavra-passe.
A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio electrónico.

NOTA: Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

Desactivar utilizadores (Parceiros)

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inactivo. Os utilizadores inactivos não necessitam de uma licença. O procedimento seguinte descreve como desactivar um utilizador na organização do parceiro.

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Para desactivar um utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3** Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
- 4** Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
- 5** Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, seleccione Inactivo no campo Estado.
- 6** Guarde o registo.

Gestão de perfis de acesso

No Oracle CRM On Demand, pode gerir perfis de acesso na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfis de acesso. Pode aceder às páginas de perfis de acesso a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é a designação de uma coleção de permissões sobre os tipos de registo principais e tipos de registo relacionados.

Um *tipo de registo principal* é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. Um *tipo de registo relacionado* é um tipo de registo que tem de ter um registo principal.

Muitos tipos de registo principais podem ser também utilizados como tipos de registo relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registo relacionado. Baseia-se no tipo de registo principal da Oportunidade e está relacionado com registos de contas principal que se baseiam no tipo de registo de Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou eliminar dados em registos que são instâncias de tipos de registo. As permissões são também designadas por direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registo, como contas, contactos, pedidos de assistência, etc., pode configurar permissões para o próprio tipo de registo. Para alguns tipos de registo, também pode configurar permissões para tipos de registo relacionados.

Pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registo principais e tipos de registo relacionados. Para conceder essas permissões a utilizadores autenticados (incluindo sistemas externos), associa os perfis de acesso a funções, livros, equipas e grupos.

Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Seguem-se alguns exemplos dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Completo
- Só de leitura
- Perfil de acesso predefinido do administrador
- Perfil de acesso do proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso são designados para distinguir entre os perfis de acesso predefinidos e os perfis de acesso de proprietário. (Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Predefinido* e *Proprietário* nos nomes.) Estes termos ajudam a identificar que perfis de acesso utilizar nas atribuições do perfil de acesso nas funções de utilizador, em que um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido têm de ser atribuídos.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Só de leitura são perfis de acesso genéricos que podem ser concedidos a qualquer função, equipa ou membro do livro. Por exemplo, pode atribuir o perfil de acesso Completo ao Perfil de acesso do proprietário da função de Administrador. Este perfil confere ao utilizador que tem a função de Administrador a capacidade de criar registos relacionados em registos de nível superior e de obter, atualizar ou eliminar registos de todos os tipos de registo principais e respetivos tipos de registo relacionados.

Pode utilizar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para satisfazer as necessidades da empresa. Quando criar um novo perfil de acesso, tem a opção de copiar um perfil de acesso existente, dando-lhe um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.

Para visualizar, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. Recomenda-se que só os administradores da empresa tenham o privilégio

necessário para gerir perfis de acesso porque os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros](#) (na página 192)
- [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas](#) (na página 193)
- [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais](#) (na página 194)
- [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais](#) (na página 195)
- [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados](#) (na página 197)
- [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados](#) (na página 199)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 200)
- [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais](#) (na página 201)
- [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 202)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Acerca de perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- Uma atribuição de perfil de acesso predefinido
- Uma atribuição de perfil de acesso de proprietário

Pode atribuir um perfil de acesso a várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso predefinido e o perfil de acesso de proprietário numa função. Por exemplo, pode atribuir o Perfil de acesso completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como os perfis de acesso predefinidos e de proprietário para a função de Administrador.

Pode atribuir perfis de acesso a uma função no passo 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Perfil de acesso predefinido

O perfil de acesso predefinido controla os direitos de acesso de um utilizador aos registos que não pertencem a esse utilizador, mas que são visíveis para o utilizador porque a opção Posso ler todos os registos está selecionada para o tipo de registo relevante nas definições de acesso ao tipo de registo na função de utilizador.

Se a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos na função de utilizador for anulada para um tipo de registo, o utilizador não tem acesso a esse tipo de registo através da função e o perfil de acesso predefinido na função de utilizador nunca é utilizado para esse tipo de registo.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso predefinidos são designados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso predefinido

em que:

■ *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso predefinido do administrador* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respetivos tipos de registo relacionados para a função de Administrador.

Perfil de acesso de proprietário

O perfil de acesso de proprietário numa função controla os direitos de acesso de um utilizador a registos que pertencem a esse utilizador ou que pertencem a um subordinado do utilizador.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso de proprietário são designados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso do proprietário

em que:

■ *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso do proprietário do gestor de serviços* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respetivos tipos de registo relacionados para a função Gestor de serviços.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis de acesso:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre funções:

- [Gestão de funções](#) (na página 228)
- [Diretrizes sobre configuração de funções](#) (consultar "[Diretrizes sobre configuração de funções](#)" na página 229)
- [Trabalhar com a página Lista de funções](#) (na página 230)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de privilégios em funções](#) (na página 233)

■ [Adicionar funções](#) (na página 234)

Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros

Os perfis de acesso são utilizados para fornecer direitos de acesso aos utilizadores que são membros de equipas ou grupos (através de livros de utilizador) e aos utilizadores que estão associados a livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos a funções, conforme descrito em [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190).) A atribuição de perfis de acesso a utilizadores para equipas e livros permite que os utilizadores acedam aos registos aos quais não poderiam aceder se tivessem restrição de direitos de acesso, fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à respetiva função.

NOTA: No Oracle CRM On Demand, um livro predefinido é atribuído a cada utilizador e possui o nome do utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, esse registo é atribuído ao livro predefinido do utilizador. Quando um registo pertence a uma equipa, essa equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da equipa. No caso em que um utilizador se torna membro de uma equipa, o livro desse utilizador é adicionado ao conjunto de livros que constituem a equipa. Os livros de utilizadores são automaticamente associados aos registos quando o proprietário do registo e a adesão à equipa são alterados.

Os *grupos* são equipas predefinidas suportadas para determinados tipos de registo. Quando o proprietário de um registo é membro de um grupo, os outros membros desse grupo são automaticamente adicionados à equipa nesse registo. Quando os membros do grupo são adicionados à equipa, o respetivo perfil de acesso na equipa é definido como Total. O proprietário do registo pode depois editar a atribuição de perfil de acesso de equipa de cada membro do grupo e atribuir um perfil de acesso de equipa diferente a esse utilizador.

Cada livro de utilizador numa equipa tem de ter um perfil de acesso que controle os direitos de acesso do utilizador para os registos aos quais pode aceder através da respetiva adesão à equipa. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à adesão à equipa, selecionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa, no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada utilizador associado a um livro personalizado tem de ter um perfil de acesso que controle o acesso do utilizador aos registos nesse livro personalizado. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à associação de um utilizador com um livro, selecionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a utilizadores do livro, no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros de utilizador e livros personalizados, consulte [Gestão de livros](#) (na página 240).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas

A herança de equipas está disponível como uma opção para contactos e oportunidades que estejam relacionados com uma conta principal. A herança de equipas não é suportada para qualquer outro tipo de relação entre equipas.

NOTA: Quando um utilizador se torna membro de uma equipa, o livro desse utilizador é adicionado ao conjunto de livros de utilizadores que constituem a equipa.

A herança de equipas é controlada pela caixa de verificação Ativar herança da equipa principal na página Perfil da empresa. Se a caixa de verificação Ativar herança da equipa principal estiver selecionada na página Perfil da empresa, a afiliação das equipas da conta, do contacto e da oportunidade é herdada conforme se segue:

- Quando um contacto está relacionado com uma conta principal:
 - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa de contacto, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso aos contactos no registo do utilizador da equipa da conta.
 - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa de contacto por predefinição, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desativado.
- Quando uma oportunidade está relacionada com uma conta principal:
 - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa da oportunidade, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador da equipa da conta.
 - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa da oportunidade, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desativado.
- Quando um novo membro é adicionado a uma equipa da conta:
 - O novo membro torna-se também num membro da equipa de contacto para cada contacto relacionado com a conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contacto no registo do utilizador da equipa da conta.
 - O novo membro torna-se também num membro da equipa da oportunidade para cada oportunidade relacionada com a conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador da equipa da conta.
- Quando o proprietário da conta é alterado:
 - O novo proprietário torna-se um membro das equipas da oportunidade e contacto de todos os registos da oportunidade e de contacto.
 - O proprietário da conta anterior permanece nas equipas da oportunidade e contacto em que o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- Quando um utilizador é removido de uma equipa da conta, o utilizador permanece como membro das equipas da oportunidade e contacto em que o utilizador foi adicionado através da herança de equipas.

A herança de equipas poderá conceder demasiado acesso aos membros da equipa da conta que se tornem membros das equipas de contacto e da oportunidade em contactos e oportunidades relacionados. Nesse caso, pode anular a seleção da caixa de verificação Ativar herança da equipa principal na página Perfil da empresa para desativar a herança de equipas.

Se a seleção da caixa de verificação Ativar herança da equipa principal na página Perfil da empresa for anulada, a afiliação das equipas da conta, de contacto e da oportunidade comporta-se da seguinte forma:

- Os campos de acesso aos contactos e à oportunidade nos registos do utilizador das equipas da conta não são apresentados.
- Os utilizadores adicionados como novos membros das equipas da conta não são adicionados às equipas de contacto e da oportunidade nos contactos e oportunidades adicionados à conta.
- Se a caixa de verificação Ativar herança da equipa principal tiver sido anteriormente seleccionada no perfil da empresa, os utilizadores que se tornarem membros das equipas através da funcionalidade de herança de equipas, permanecem como membros dessas equipas.

NOTA: O Oracle CRM On Demand não faz a distinção entre utilizadores que sejam adicionados à equipa através da funcionalidade de herança de equipas e utilizadores que sejam adicionados a uma equipa manualmente (ou seja, os livros de utilizadores que sejam adicionados a uma equipa através da funcionalidade de herança de equipas são tratados da mesma forma que os utilizadores de livros que sejam adicionados a uma equipa manualmente).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta visualizar a lista de registos de um tipo de registo principal clicando num separador, executando uma pesquisa ou utilizando um serviço Internet, o Oracle CRM On Demand utiliza o seguinte processo para determinar os direitos de acesso do utilizador para os registos desse tipo de registo:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelos privilégios na função de utilizador.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelas definições do tipo de registo na função de utilizador (Tem acesso, Posso criar e Posso ler todos os registos).

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, e se a definição Posso ler todos os registos estiver seleccionada para o tipo de registo na função de utilizador, o utilizador poderá ver todos os registos desse tipo.

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, mas se a seleção da definição Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo na função de utilizador, o utilizador poderá ver quaisquer registos desse tipo pertencentes ao utilizador, bem como quaisquer registos desse tipo que o utilizador tenha autorização para ver através de qualquer um dos seguintes componentes de controlo de acesso:

- A hierarquia de supervisão
- Adesão de livros personalizados
- Delegação de utilizadores

- Afiliação da equipa

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta atualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo principal, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que ações o utilizador pode executar no registo:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função de utilizador:
 - Se o utilizador for o proprietário do registo, é utilizado o perfil de acesso de proprietário.
 - Se o utilizador não for o proprietário do registo, mas a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo selecionado na função de utilizador, o perfil de acesso predefinido do utilizador é utilizado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos por cada um dos componentes de controlo de acesso seguintes:
 - A hierarquia de supervisão
 - Adesão de livros personalizados
 - Delegação de utilizadores
 - Afiliação da equipa

No resto deste tópico, pode obter mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia de supervisão, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa. O Oracle CRM On Demand utiliza sempre o nível de acesso mais permissivo de cada um destes componentes de controlo de acesso, por isso tenha isto em mente quando criar perfis de acesso e quando os atribuir aos utilizadores, livros e equipas.

A combinação das permissões de acesso para o registo determina as ações que o utilizador pode executar no registo. Se o utilizador tiver, pelo menos, acesso só de leitura ao registo, os detalhes do registo são apresentados. Caso contrário, o utilizador vê uma mensagem de erro.

Direitos de acesso da hierarquia de supervisão

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da posição de um utilizador na hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do utilizador:

- Se o subordinado for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o subordinado for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipa.

NOTA: Se o subordinado não for o proprietário do registo ou um membro da equipa para o registo, o subordinado não contribui para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os direitos de acesso que os subordinados contribuem para o cálculo de acesso e calcula o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da afiliação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da afiliação de um utilizador a livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- Se o registo estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao utilizador que é um membro do livro.
- Se o registo estiver associado a um livro dependente numa hierarquia do livro com vários níveis, tais como subprincipal, principal e dependente, o nível de acesso é extraído da seguinte forma:
 - Se o utilizador for membro dos três livros, o nível de acesso é derivado a partir dos perfis de acesso do utilizador de cada um dos livros subprincipal, principal e dependente.
 - Se o utilizador for apenas membro do livro subprincipal, o nível de acesso é derivado a partir do perfil de acesso do utilizador do livro subprincipal.

Em todos os casos, se um ou mais níveis de acesso para o registo for Herdar principal, é utilizado o nível de acesso herdado do tipo de registo principal. Se mais do que um nível de acesso para o registo for Herdar principal, é utilizada a união dos níveis de acesso herdados dos tipos de registo principais de cada perfil de acesso. O Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso que a afiliação do livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da delegação do utilizador

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação do utilizador, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada delegatário (ou seja, cada utilizador do qual o utilizador atual é um delegado):

- Se o delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do delegatário.
- Se o delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao delegatário na equipa.
- Se o subordinado do delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipa.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os níveis de acesso que a delegação do utilizador contribui para o cálculo de acesso e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da afiliação da equipa

Se um utilizador for um membro da equipa num registo (mas não for o proprietário do registo), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso na afiliação da equipa do utilizador.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados

Quando um utilizador visualiza com êxito a página Detalhes de um registo, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar os registos relacionados que o utilizador pode ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica que a função de utilizador tem os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo. Se a função de utilizador não tiver os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.
- Se o tipo de registo relacionado se basear num tipo de registo principal, o Oracle CRM On Demand verifica que a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo relacionado está selecionada. Se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para o tipo de registo relacionado, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.
- Se o proprietário do registo principal for o utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador atual em qualquer nível da hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
 - Se a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador atual.
 - Se a seleção da opção Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o perfil de acesso predefinido do utilizador atual não é utilizado.

Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo principal.

- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo principal.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para o registo principal através de cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e determina que registos apresentar, da seguinte forma:
 - Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
 - Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registos relacionados não são mostrados.
 - Se o nível de acesso mais permissivo for diferente de Sem acesso, todos os registos relacionados são mostrados, incluindo registos que o utilizador atual não está autorizado a ver.
 - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de verificação Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, todos os registos relacionados são apresentados.
 - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o conjunto de registos relacionados, que é mostrado, inclui todos os registos em que qualquer uma das hipóteses seguintes seja verdadeira:
 - O utilizador atual é proprietário do registo relacionado.
 - O utilizador atual é um membro da equipa do registo relacionado.
 - O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo.
 - O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
 - O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.

NOTA: Os tipos de registo relacionados com Atividades, Atividades abertas e Atividades fechadas são exceções às regras indicadas acima. Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado para um tipo de registo relacionado com atividades e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo Atividade na função de utilizador atual, o conjunto de atividades relacionadas, que é mostrado, inclui apenas as atividades que pertencem ao utilizador, as atividades que o utilizador delegou a outro utilizador e as atividades que pertencem a um grupo que inclui o utilizador. As atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas através de livros, as atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas porque o utilizador é um delegado para outro utilizador e as atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas através da hierarquia de supervisão não estão incluídas no conjunto de atividades relacionadas.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados

Quando um utilizador tenta atualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que ações o utilizador pode executar no registo:

- Se o proprietário do registo principal for o utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador atual em qualquer nível da hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
 - Se a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador atual.
 - Se a seleção da opção Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o perfil de acesso predefinido do utilizador atual não é utilizado.

Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo principal.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo principal.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

Quando o acesso ao registo relacionado é concedido através do contexto do registo principal, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- Para o registo relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso da relação do utilizador atual para o registo relacionado quando algumas das hipóteses seguintes for verdadeira:
 - O utilizador atual é um membro da equipa do registo relacionado. Se o utilizador atual for o proprietário do registo relacionado, o utilizador está também na equipa, por conseguinte o perfil de acesso de proprietário é utilizado.
 - O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo relacionado.
 - O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
 - O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.

- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
 - Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respetivas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registo relacionado herda as definições da função do respetivo tipo de registo principal, bem como as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o utilizador pode executar nos registos. Se o Oracle CRM On Demand encontrar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso é determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e respetivas combinações, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 202).
 - Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respetivas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, se o tipo de registo relacionado tiver um tipo de registo principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determina a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registo principal e para o tipo de registo relacionado.
- Por exemplo, se o nível de acesso para o tipo de registo relacionado de Oportunidades for Só de leitura e o nível de acesso para o tipo de registo principal da Oportunidade for Ler/Editar, a intersecção dos níveis de acesso é Só de leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultantes para o tipo de registo relacionado determina as ações que o utilizador pode executar nos registos desse tipo de registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, é possível executar as ações na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar um novo perfil de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfis de acesso abre.</p> <p>Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Processo de configuração de perfis de acesso (na página 223).</p>
Adicionar um novo perfil de acesso através da cópia de um perfil de acesso existente	<p>No menu de nível do registo ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfis de acesso abre.</p> <p>Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Processo de configuração de</p>

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	perfis de acesso (na página 223).
Desativar um perfil de acesso	<p>Selecione a caixa de verificação Desativado para o perfil de acesso.</p> <p>Quando desativa um perfil de acesso, o mesmo não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, selecione ao idioma no qual pretende visualizar a lista de perfis de acesso. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p>NOTA: Se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o respetivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.</p>

Pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte Filtrar listas.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo principais através da definição dos níveis de acesso no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223).

Os níveis de acesso constituem o acesso mais baixo de permissões que é possível conceder para um tipo de registo. Para cada tipo de registo principal, especifique os direitos de acesso para qualquer utilizador que herdar este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controlo de acesso (funções, hierarquia de supervisão, equipas e livros). Por exemplo, quando um utilizador aprofunda o nível de detalhe numa oportunidade a partir de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o utilizador

visualize os detalhes da oportunidade e execute operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registo principal Oportunidade, no passo 2 do Assistente de perfis de acesso.

A descrição dos níveis de acesso para os tipos de registo principais nesta secção pertence à funcionalidade dos níveis de acesso, uma vez que estes funcionam individualmente. Os registos que um utilizador pode visualizar e as operações que um utilizador tem permissão para executar nos registos são controladas por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados nos registos através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registo que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido. Para os tipos de registo principais, a predefinição é Só de leitura. O utilizador tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

O nível de acesso para cada tipo de registo principal pode ser definido como um dos seguintes:

- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador execute operações, como a edição ou eliminação do registo principal.
- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/editar permite que o utilizador visualize e edite registos principais.
- **Ler/Editar/Eliminar.** O nível de acesso Ler/editar/eliminar permite que o utilizador visualize, edite e elimine registos principais.

NOTA: A permissão para criar registos de um tipo de registo principal não é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 228).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo relacionados no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223).

Os tipos de registo relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido como Sem acesso. Tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

Por exemplo, o tipo de registo Objeto personalizado 04 é um tipo de registo relacionado no tipo de registo Oportunidade principal. No Perfil de acesso completo, o tipo de registo relacionado Objeto personalizado 04 tem o respetivo nível de acesso predefinido como Sem acesso. Consequentemente, um utilizador que se encontre numa equipa da oportunidade com o Perfil de acesso completo não pode ver os tipos de registo relacionados com base no tipo de registo relacionado Objeto personalizado 04. Se pretender que um utilizador

veja os registos de Objeto personalizado 04 em registos de oportunidade, terá de alterar o nível de acesso predefinido.

Este tópico descreve o seguinte:

- Relações do registo
- Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

Relações do registo

A relação entre um tipo de registo principal e o respetivo tipo de registo relacionado (o registo dependente) determina as opções de nível de acesso disponíveis para atribuição ao tipo de registo relacionado.

Os tipos de relações e as opções de nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- **Relação um para muitos.** Numa relação um para muitos, os registos dependentes baseiam-se num tipo de registo principal e um registo principal pode ter vários registos dependentes. Por exemplo, na página Informações relacionadas com a conta, Oportunidades é um tipo de registo relacionado com um tipo de registo principal correspondente denominado Oportunidade. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para muitos:

- Ver
- Só de leitura
- Sem acesso
- Herdar principal

NOTA: O nível de acesso Herdar principal só está disponível para determinadas relações um para muitos.

- **Relação de dependência.** A relação de dependência é semelhante à relação um para muitos, na medida em que um registo principal pode ter vários registos dependentes. No entanto, numa relação de dependência, os registos dependentes baseiam-se num tipo de registo que não tem um tipo de registo principal correspondente. Anexos, Notas e Equipas são alguns exemplos de tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente.

NOTA: Uma exceção a esta regra é a relação entre registos dependentes de contacto numa oportunidade. Apesar de o tipo de registo Contacto ter um tipo de registo principal correspondente, a relação entre a oportunidade e os contactos é uma relação de dependência. Os utilizadores podem adicionar contactos existentes a uma oportunidade ou remover contactos de uma oportunidade. Os utilizadores não podem criar novos contactos a partir de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação de dependência:

- Ler/Criar
- Ler/Criar/Editar
- Ler/Editar
- Ler/Editar/Eliminar
- Só de leitura
- Sem acesso

- Completo

- **Relação um para só de leitura.** A relação um para só de leitura é semelhante à relação de dependência. No entanto, tal como o nome da relação sugere, os utilizadores não podem editar nem criar registos dependentes numa relação um para só de leitura. A Pista de auditoria é um exemplo de um tipo de registo relacionado que não tem um tipo de registo principal correspondente. O Oracle CRM On Demand cria o tipo de registo Pista de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para só de leitura:

- Só de leitura
- Sem acesso

- **Relações muitos para muitos.** A relação muitos para muitos é uma relação entre dois tipos de registo principais nos quais os registos de cada tipo podem ser os registos principal e dependente um do outro, dependendo da forma como se vê a relação. Por exemplo, uma conta pode ter muitos contactos. Por sua vez, um contacto pode ter muitas contas. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação muitos para muitos:

- Ler/Criar
- Só de leitura
- Ver
- Sem acesso
- Herdar principal
- Adicionar/Herdar principal
- Adicionar/Remover/Herdar principal

NOTA: Os níveis de acesso Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal só estão disponíveis para as relações muitos para muitos selecionadas.

Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

O conjunto completo de opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados é o seguinte:

- **Sem acesso.** A opção Sem acesso está disponível para todos os tipos de registo relacionados. Impede o utilizador de ver registos numa lista relacionada.
- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador efetue a edição incorporada de registos relacionados no registo principal.
- **Ler/Criar.** O nível de acesso Ler/Criar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência ou fazem parte de relações muitos para muitos. Para os registos de dependência, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes, mas não permite ao utilizador editar ou eliminar registos. Para as relações muitos para muitos, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador associar um registo existente como dependente num registo principal, mas não lhe permite remover uma associação existente.
- **Ler/Criar/Editar.** O nível de acesso Ler/Criar/Editar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência. Permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes e editar o registo, se necessário. O nível de acesso Ler/Criar/Editar não permite ao utilizador eliminar registos dependentes.

- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/Editar está disponível para todas as relações exceto os registos relacionados só de leitura em relações um para só de leitura. O nível de acesso Ler/Editar permite ao utilizador visualizar e editar registos relacionados.
- **Ler/Editar/Eliminar.** O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos dependentes em relações de dependência. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar permite ao utilizador pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar não permite ao utilizador criar novos registos dependentes.
- **Completo.** O nível de acesso Completo está disponível para os tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente. Para estes tipos de registo, o nível de acesso Completo permite ao utilizador criar, ver, editar e eliminar registos.
- **Ver.** O nível de acesso Ver só está disponível para os tipos de registo relacionados em relações muitos para muitos. Com o nível de acesso Ver, o comportamento dos registos relacionados é o seguinte:
 - Todos os registos dependentes que estão relacionados com um registo principal são mostrados na lista de registos relacionados, independentemente de se o utilizador tem autorização para ver os próprios registos dependentes.
 - Cada registo relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registo principal, em vez do nível de acesso do tipo de registo principal na relação.

Por exemplo, se o nível de acesso estiver definido como Ver para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, o comportamento dos registos de oportunidades relacionados é o seguinte:

- Todas as oportunidades que estão relacionadas com um registo de conta principal são mostradas na lista de registos relacionados, independentemente de se o utilizador tem autorização para ver os próprios registos de oportunidades.
- Cada registo da oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respetivo tipo de registo Conta principal. Quando um utilizador tenta pesquisar detalhadamente um registo da oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registo, a operação é efetuada com êxito se o registo da oportunidade ainda existir e apenas se o utilizador tiver autorização para ver os detalhes desse registo da oportunidade. Se o utilizador não tiver autorização para ver os detalhes desse registo da oportunidade, o utilizador vê uma mensagem de erro.
- **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal só está disponível para determinados tipos de registo relacionados um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Herdar principal, o comportamento dos registos relacionados é o seguinte:
 - Apenas os registos dependentes relacionados que o utilizador tem autorização para ver são mostrados na lista de registos relacionados.
 - Cada registo relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registo principal, em vez do nível de acesso do tipo de registo principal na relação.

Por exemplo, se o nível de acesso estiver definido como Herdar principal para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, o comportamento dos registos de oportunidades relacionados é o seguinte:

- Apenas aqueles registos de oportunidades relacionados que o utilizador tem autorização para ver são mostrados na lista de registos relacionados.
- Cada registo da oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respetivo tipo de registo Conta principal. Quando um utilizador tenta pesquisar detalhadamente um

registro da oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação é sempre efetuada com êxito se o registro da oportunidade ainda existir, porque o utilizador tem autorização para ver os detalhes de todos os registos de oportunidades na lista de registos relacionados.

Para as relações muitos para muitos, a seleção do nível de acesso Herdar principal significa que o utilizador não pode adicionar nem remover uma relação entre dois registos existentes. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também está disponível em combinação com o direito de acesso Adicionar ou com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

NOTA: Se o nível de acesso Herdar principal (ou alguma das combinações) for encontrado em algum dos perfis utilizados para um tipo de registro relacionado, a definição Herdar principal terá prioridade. Por exemplo, se forem encontrados simultaneamente os níveis de acesso Herdar principal e Ver, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Ver. Se forem encontrados os níveis de acesso Herdar principal, Só de leitura e Ver, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Ver e Só de leitura.

- **Adicionar/Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registro principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registro relacionado existente ao registro principal. Se um registro relacionado for adicionado com êxito, esse registro irá herdar o nível de acesso do registro principal. O nível de acesso Adicionar/Herdar principal não permite aos utilizadores remover um registro relacionado existente.
- **Adicionar/Remover/Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registro principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registro relacionado existente ao registro principal ou remover (dissociar) a ligação entre os registos. Quando um utilizador remove ou desassocia um registro relacionado, esse registro não é eliminado e permanece na base de dados. Se um registro relacionado for adicionado com êxito, esse registro irá herdar o nível de acesso do registro principal.

A tabela seguinte mostra as relações que têm disponível o nível de acesso Herdar principal. As relações nesta tabela tratam-se de relações de um para muitos.

NOTA: Se o nível de acesso estiver atualmente definido como Visualizar para qualquer das relações indicadas na tabela seguinte, recomenda-se que altere o nível de acesso de Visualizar para Herdar principal.

Tipo de registro principal	Tipo de registro relacionado
Conta	Planos de negócio
Conta	Chamadas
Conta	Atividades concluídas
Conta	Objeto personalizado 04 e superior
Conta	Conta financeira: agência
Conta	Conta financeira: instituição com gestão remota

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Conta	Contas financeiras
Conta	Objetivos
Conta	Atividades abertas
Conta	Oportunidades
Conta	Contas do plano
Acreditação	Pedidos de acreditação
Acreditação	Todos os objetos personalizados
Atividade	Chamada do participante
Atividade	Objeto personalizado 04 e superior
Atividade	Respostas de mensagens
Aplicação	Atividades
Perfil do corretor	Todos os objetos personalizados
Plano de negócio	Pedidos de acreditação
Plano de negócio	Atividades
Plano de negócio	Planos de negócio
Plano de negócio	Pedidos de certificação
Plano de negócio	Todos os objetos personalizados
Plano de negócio	Objetivos
Plano de negócio	Contas do plano
Plano de negócio	Contactos do plano
Plano de negócio	Oportunidades para o plano
Campanha	Atividades concluídas
Campanha	Objeto personalizado 04 e superior
Campanha	Contas financeiras
Campanha	Atividades abertas
Certificação	Pedidos de certificação
Certificação	Todos os objetos personalizados
Participação	Atividades

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Contacto	Pedidos de certificação
Contacto	Inscrições em cursos
Contacto	Objeto personalizado 04 e superior
Contacto	Registos do exame
Contacto	Conta financeira: detentor da conta
Contacto	Contas financeiras
Contacto	Objetivos
Contacto	Contactos do plano
Curso	Inscrições em cursos
Curso	Todos os objetos personalizados
Objeto personalizado 01	Objeto personalizado 04 e superior
Objeto personalizado 01	Contas financeiras
Objeto personalizado 02	Objeto personalizado 04 e superior
Objeto personalizado 02	Contas financeiras
Objeto personalizado 03	Objeto personalizado 04 e superior
Objeto personalizado 03	Contas financeiras
Objetos personalizados 04 e superiores	Atividades
Objetos personalizados 04 e superiores	Todos os objetos personalizados
Objetos personalizados 04 e superiores	Contas financeiras
Objetos personalizados 04 e superiores	Oportunidades
Registo de negócio	Atividades
Registo de negócio	Todos os objetos personalizados
Concessionário	Atividades concluídas
Concessionário	Objeto personalizado 04 e superior

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
	superior
Concessionário	Atividades abertas
Concessionário	Oportunidades
Exame	Todos os objetos personalizados
Exame	Registos do exame
Conta financeira	Atividades
Conta financeira	Todos os objetos personalizados
Conta financeira	Contas financeiras
Conta financeira	Oportunidades
Plano financeiro	Atividades
Plano financeiro	Oportunidades
Fundo	Atividades
Fundo	Objeto personalizado 04 e superior
Fundo	Objetivos
Pedido de fundos	Atividades concluídas
Pedido de fundos	Objeto personalizado 04 e superior
Pedido de fundos	Atividades abertas
Agregado familiar	Objeto personalizado 04 e superior
Agregado familiar	Contas financeiras
Período de inventário	Todos os objetos personalizados
Pista	Atividades concluídas
Pista	Objeto personalizado 04 e superior
Pista	Atividades abertas
Pedido de FDM	Atividades
Pedido de FDM	Todos os objetos personalizados
Evento de MedEd	Planos de negócio
Evento de MedEd	Atividades concluídas

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Evento de MedEd	Objeto personalizado 04 e superior
Evento de MedEd	Objetivos
Evento de MedEd	Atividades abertas
Plano de mensagens	Planos de negócio
Plano de mensagens	Respostas de mensagens
Plano de mensagens	Itens do plano de mensagens
Item do plano de mensagens	Respostas de mensagens
Item do plano de mensagens	Relações do item do plano de mensagens
Objetivo	Pedidos de acreditação
Objetivo	Atividades
Objetivo	Pedidos de certificação
Objetivo	Inscrições em cursos
Objetivo	Todos os objetos personalizados
Objetivo	Registos do exame
Objetivo	Objetivos
Objetivo	Oportunidades
Oportunidade	Atividades concluídas
Oportunidade	Objeto personalizado 04 e superior
Oportunidade	Atividades abertas
Oportunidade	Oportunidades para o plano
Oportunidade	Suboportunidades
Encomenda	Todos os objetos personalizados
Item da encomenda	Todos os objetos personalizados
Parceiro	Pedidos de acreditação
Parceiro	Planos de negócio
Parceiro	Atividades concluídas
Parceiro	Inscrições em cursos

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Parceiro	Objeto personalizado 04 e superior
Parceiro	Registos do exame
Parceiro	Atividades abertas
Programa de parceiros	Objeto personalizado 04 e superior
Programa de parceiros	Oportunidades
Período	Planos de negócio
Período	Objetivos
Apólice	Atividades
Apólice	Todos os objetos personalizados
Apólice	Oportunidades
Carteira	Atividades concluídas
Carteira	Objeto personalizado 04 e superior
Carteira	Contas financeiras
Carteira	Atividades abertas
Lote de amostras	Todos os objetos personalizados
Transação de amostras	Todos os objetos personalizados
Transação de amostras	Itens da transação
Pedido de assistência	Atividades concluídas
Pedido de assistência	Objeto personalizado 04 e superior
Pedido de assistência	Atividades abertas
Solução	Objeto personalizado 04 e superior
Solução	Relações do item do plano de mensagens
Solução	Itens do plano de mensagens
Pedido de preço especial	Atividades
Pedido de preço especial	Todos os objetos personalizados

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Veículo	Objeto personalizado 04 e superior

A tabela seguinte mostra as relações que têm disponível o nível de acesso Herdar principal e as respetivas combinações (Herdar principal, Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal). As relações nesta tabela tratam-se de relações de muitos para muitos.

NOTA: Se utilizar atualmente o nível de acesso Ler/Criar para qualquer das relações de muitos para muitos indicadas na tabela seguinte, recomenda-se que altere o nível de acesso de Ler/Criar para uma das combinações de Herdar principal nos tipos de registo relacionados.

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Campanha	Oportunidades
Contacto	Chamadas
Contacto	Atividades concluídas
Contacto	Atividades abertas
Contacto	Oportunidades
Objeto personalizado 01	Atividades concluídas
Objeto personalizado 01	Atividades abertas
Objeto personalizado 01	Oportunidades
Objeto personalizado 02	Atividades concluídas
Objeto personalizado 02	Atividades abertas
Objeto personalizado 02	Oportunidades
Objeto personalizado 03	Atividades concluídas
Objeto personalizado 03	Atividades abertas
Objeto personalizado 03	Oportunidades

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Exemplos de cálculos do nível de acesso

Clique nas ligações seguintes para ver alguns exemplos de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização](#) (na página 213)
- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 218)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros](#) (na página 221)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em determinadas configurações de funções de utilizador, perfis de acesso e outros componentes de controlo de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso para um utilizador autenticado cada vez que o utilizador interage com este. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso a partir da função de utilizador e de todos os perfis de acesso que são aplicáveis através dos perfis de acesso de proprietário, perfis de acesso predefinidos, a hierarquia de supervisão, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa, que são referidos como os *componentes de controlo de acesso*.

NOTA: Os utilizadores podem ser funcionários da empresa ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223)

Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função Representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de contas. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda o controlo total sobre as contas e oportunidades por ela criadas e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a seleção da caixa de verificação Ativar herança da equipa principal é anulada no perfil da empresa. Para mais informações sobre a caixa de verificação Ativar herança da equipa principal, consulte [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas](#) (na página 193).

David Bloom também tem uma função Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	João Henriques	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Alda Justo
Oportunidade Y		Diogo Barros
Equipa da conta		
Apelido	Nome próprio	Acesso à conta
Henriques	João	Proprietário

Visibilidade do registo relacionado no exemplo 1

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de contas.

Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de contas, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respetivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a propriedade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Ver.

- Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

Se a resposta a esta pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de utilizador.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Ver. O nível de acesso Herdar principal não está presente, pelo que são mostrados todos os registos de oportunidade dependentes, incluindo aqueles para os quais o utilizador não está autorizado.

Ações nos registos relacionados no exemplo 1

Quando um utilizador tenta executar uma ação num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand tem de determinar se o utilizador possui os direitos de acesso adequados para essa ação. Neste exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. São considerados dois casos:

- No Caso 1, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X.
- No Caso 2, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y.

Caso 1: Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X que lhe pertence.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

- Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim. Amanda é proprietária da oportunidade e está, por isso, na equipa da oportunidade. O nível de acesso do tipo de registo de oportunidade principal do perfil de acesso predefinido (o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas) de Amanda é Ler/Editar/Eliminar.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.

O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios. Por conseguinte, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo é Ler/Editar/Eliminar.

Caso 2: Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y que pertence a David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

- Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.

O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 218)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros](#) (na página 221)

Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem é uma Representante de vendas da empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de contas. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda controlo total sobre as contas e oportunidades que cria e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a seleção da caixa de verificação Ativar herança da equipa principal é anulada no perfil da empresa. Para mais informações sobre a caixa de verificação Ativar herança da equipa principal, consulte [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas](#) (na página 193).

David Bloom é também Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	João Henriques	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Alda Justo
Equipa da conta		
Apelido	Nome próprio	Acesso à conta
Henriques	João	Proprietário
Barros	Diogo	Membro

Visibilidade do registo relacionado no exemplo 2

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de contas.

Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de contas, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respetivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Herdar principal.

- Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

Se a resposta à pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é sim, por conseguinte o Oracle CRM On Demand apresenta os seguintes registos de oportunidade no registo de conta:

- Todos os registos de oportunidade ligados em que Amanda seja proprietária.
- Todos os registos de oportunidade ligados que Amanda está autorizada a ver através de todos os outros componentes de controlo de acesso.

A função de Amanda recusa-lhe a capacidade de ver oportunidades que não lhe pertencem e esta não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

Ações nos registos relacionados no exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X neste exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado dos direitos de acesso é o mesmo que no Caso 1 no [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização](#) (na página 213). O nível de acesso final é Ler/Editar/Eliminar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização](#) (na página 213)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros](#) (na página 221)

Exemplo 3: Proteger dados através de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, uma empresa utiliza livros personalizados para organizar os dados por território. São utilizados dois livros neste exemplo: Sudoeste e Este.

O livro Sudoeste tem três membros:

- Alda Justo
- Diogo Barros
- Carlos Gusmão

Todos os utilizadores do livro Sudoeste têm o perfil de acesso Só de leitura na função do livro.

O livro Este tem três membros:

- Ricardo Roque
- Raul Costa
- João Henriques

Todos os utilizadores do livro Este têm o perfil de acesso Só de leitura no registo de afiliação do livro.

Quando qualquer um dos utilizadores cria um registo de conta ou oportunidade, um processo (de fluxo de trabalho) automático atribui o livro adequado ao registo. Atribui o livro com base no atributo do território do registo.

Todos os utilizadores têm a função Representante de vendas. Podem criar novas contas e oportunidades. Podem ver todos os registos de contas e de oportunidades no território, mas não noutros territórios.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os utilizadores têm controlo total sobre as contas e oportunidades que criam, mas têm direitos restritos sobre os registos que não lhes pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Livros	Só de leitura

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Só de leitura	Livros	Só de leitura

NOTA: Para todos os tipos de registo principal que suportem livros, a relação com o tipo de registo relacionado com Livros é uma relação de dependência.

Neste exemplo, parte-se do princípio que a seleção da caixa de verificação Ativar herança da equipa principal é anulada no perfil da empresa. Para mais informações sobre a caixa de verificação Ativar herança da equipa principal, consulte [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas](#) (na página 193).

Quando Alda Justo vê a lista de contas da empresa, pode ver as contas do livro Sudoeste e as contas que possui. Não pode ver quaisquer outras contas.

A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1	
Detalhes da conta	
Nome da conta:	Conta 1
Proprietário:	João Henriques
Oportunidades	
Nome da oportunidade	Proprietário
Oportunidade X	Alda Justo
Oportunidade Y	Diogo Barros

Detalhes da conta: Conta 1		
Equipa da conta		
Apelido	Nome próprio	Acesso à conta
Henriques	João	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque essas oportunidades estão no livro Sudoeste, em que ela é membro. Todos os outros membros do livro Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é um membro do livro Este. Quando Jonathan inicia sessão no Oracle CRM On Demand, também pode ver a Conta 1 porque possui a conta. No entanto, ele não pode ver quaisquer oportunidades que estão relacionadas com a Conta 1, mas que não lhe pertencem. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registo relacionado com as Oportunidades nas contas fornece essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, que são membros do livro Este não podem ver os registos da Conta 1, da Oportunidade X ou da Oportunidade Y. Não podem ver a conta porque não está no livro Este e a respetiva função impede-os de ver os registos de contas que não lhes pertencem. De modo semelhante, não podem ver a Oportunidade X ou a Oportunidade Y porque estas oportunidades não estão no livro Este e a respetiva função impede-os de ver oportunidades que não lhes pertencem.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, que pertence a David Bloom. Isto deve-se ao seguinte:

- Amanda não é proprietária da conta, por conseguinte o respetivo perfil de acesso de proprietário não é utilizado.
- A função de Amanda impede-a de aceder a registos da oportunidade que não lhe pertencem, por conseguinte o respetivo perfil de acesso predefinido não é utilizado.
- O único perfil de acesso que está ativo nesta altura é o perfil de acesso Só de leitura que Amanda tem através da afiliação do livro Sudoeste.

Assim, o nível de acesso de Amanda à Oportunidade Y é Só de leitura.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização](#) (na página 213)
- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 218)

Processo de configuração de perfis de acesso

Este tópico descreve como configurar perfis de acesso.

NOTA: O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações nos perfis de acesso. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá ver a pista de auditoria das alterações nos perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como ver a pista de auditoria, consulte [Rever alterações de configuração da pista de auditoria](#) (na página 50).

Antes de começar. Para ver, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para configurar um perfil de acesso, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Adicionar perfis de acesso](#) (na página 224).
- 2 [Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais](#) (na página 226).
- 3 [Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 226).

Para ligações aos tópicos que fornecem informações adicionais sobre perfis de acesso, consulte [Tópicos relacionados para perfis de acesso](#) (na página 227).

Adicionar perfis de acesso

Pode adicionar um perfil de acesso executando o seguinte procedimento:

- Criar um novo perfil
- Copiar um perfil existente e editar os respetivos níveis de acesso

O procedimento seguinte descreve como adicionar um perfil de acesso.

Para adicionar um perfil de acesso

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 4 Na Lista de perfis de acesso, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar um novo perfil com base num perfil existente, clique em Copiar no perfil que pretende copiar.
 - Para criar um novo perfil que não se baseie num perfil existente, clique em Novo na barra de título.

O Assistente de perfis de acesso é aberto para o ajudar no processo.

- 5 No Passo 1 do Assistente de perfis de acesso, forneça um nome e uma descrição e defina os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para tradução	A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem: <ul style="list-style-type: none">■ Quando o nome de um perfil de acesso existente está a ser alterado■ O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido numa ou

Campo	Descrição
	<p>mais idiomas adicionais</p> <p>Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome do perfil de acesso será apresentado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado na língua em que tiver sido introduzido, independentemente da língua utilizada para ver a lista de perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado no tipo de letra predefinido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses. ■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de perfis de acesso for vista na língua em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em qualquer outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido originalmente continua a ser apresentado. <p>A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionado um novo perfil de acesso. Quando isso acontece, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de perfis de acesso em todas as idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome do novo perfil de acesso é apresentado no tipo de letra predefinido. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome do novo perfil de acesso é apresentado a azul entre parênteses.</p>
Passível de ser concedido a membros da equipa	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a membros da equipa, seleccione esta caixa de verificação.
Passível de ser concedido a utilizadores do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a utilizadores do livro, seleccione esta caixa de verificação. Para mais informações, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 277).
Desativado	Se seleccionar esta caixa de verificação, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.

NOTA: Por predefinição, as caixas de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa e Passível de ser concedido a utilizadores do livro encontram-se selecionadas nos perfis de acesso Editar, Total e Só de leitura predefinidos. Por conseguinte, quando um utilizador adiciona outro utilizador a uma equipa ou a um livro, a lista de escolha de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores inclui estes perfis de acesso predefinidos. Se pretender evitar que os utilizadores atribuam qualquer destes três perfis de acesso a um utilizador num livro ou a um livro do utilizador numa equipa, anule a seleção da caixa de verificação adequada para esse perfil de acesso.

Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo principais, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo principais

- 1 No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, selecione o nível de acesso para cada um dos tipos de registo principais. Escolher:

- Só de leitura
- Ler/Editar
- Ler/Editar/Eliminar

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo principais, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais](#) (na página 201).

- 2 Se pretender especificar níveis de acesso para os tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo principal. Caso contrário, clique em Concluir para guardar as alterações.

A maior parte dos tipos de registo tem uma ligação Informações relacionadas. As informações relacionadas aparecem como registos ligados nas páginas de Detalhes do registo. Para obter mais informações sobre como especificar os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte [Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 226).

Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados

Para especificar os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados

- 1 No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo principal para o qual pretende especificar o nível de acesso para um ou mais tipos de registo relacionados.
- 2 Selecione o nível de acesso apropriado para cada tipo de registo de informações relacionadas.

A lista de escolha das opções de nível de acesso apresentada no campo de nível de acesso para cada tipo de registo relacionado depende da relação do tipo de registo relacionado com o respetivo tipo de

registo principal. Dependendo do nível de acesso que for definido neste campo e no Assistente de gestão de funções, poderá conceder ou revogar os direitos dos utilizadores para criar, atualizar ou ver os registos desse tipo de registo.

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 202).

NOTA: Para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso para o tipo de registo relacionado *Receitas no tipo de registo Oportunidade* tem de ser definido como *Completo*.

Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para a conversão de pistas, consulte *Definições de perfil de acesso e de função* para converter pistas. Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para converter registos de negócio, consulte *Definições de perfil de acesso e de função* para converter registos de negócio.

- 3 Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique em *Anterior* para regressar à página principal do passo 2 do assistente.
- 4 Repita os passos 1 até 3 deste procedimento para cada tipo de registo principal para o qual pretende especificar os níveis de acesso para um ou mais tipos de registo relacionados.
- 5 Quando concluir a definição dos níveis de acesso para todos os tipos de registo principais e para os respetivos tipos de registo relacionados, clique em *Concluir* para guardar as definições.

Tópicos relacionados para perfis de acesso

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 189)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros](#) (na página 192)
- [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas](#) (na página 193)
- [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais](#) (na página 194)
- [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais](#) (na página 195)
- [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados](#) (na página 197)
- [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados](#) (na página 199)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 200)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso](#) (na página 213)

Gestão de funções

No Oracle CRM On Demand, efectue a gestão das funções na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. Obtenha acesso à página Lista de funções e ao Assistente de gestão de funções a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador desempenha numa organização como, por exemplo, uma função de director de vendas ou de gestor de serviço. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe vários privilégios e permissões exclusivos para a função empresarial. Da mesma forma, no contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função empresarial da outra, através da definição das funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.

NOTA: Os utilizadores podem ser funcionários ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- Privilégios
- Acesso a tipos de registo
- Perfis de acesso para a função
- Definições da interface do utilizador, as quais incluem:
 - Definições do separador
 - Disposições de página
 - Disposições de pesquisa
 - Disposições de página principal

Cada utilizador tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. As funções não têm uma hierarquia.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre configuração de funções](#) (na página 229)
- [Trabalhar com a página Lista de funções](#) (na página 230)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de privilégios em funções](#) (na página 233)
- [Adicionar funções](#) (na página 234)

Directrizes sobre configuração de funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções pré-criadas que pode utilizar como ponto de partida para configurar funções da empresa. O Modelo de configuração da função e do utilizador contém informações sobre as funções pré-criadas, listando os respectivos acessos ao registo, privilégios e acesso ao separador predefinido. Para obter mais informações sobre a pesquisa de Modelos de configuração da função e do utilizador, consulte [Utilizar modelos de administrador durante a configuração](#) (na página 15).

Como exemplo do tipo de função que pode configurar no Oracle CRM On Demand, a empresa poderá necessitar de duas forças de vendas distintas: a força de vendas Gestão de contas da base instalada e a força de vendas Novo negócio. Os representantes de vendas da força de vendas de Gestão de contas da base instalada controlam as informações de contas sobre as respectivas implementações de clientes. Os representantes de vendas da força de vendas Novo negócio controlam as informações de contas que representam os requisitos de compra das respectivas contas de clientes potenciais. Embora estas duas tarefas sejam semelhantes, o tipo de informação mais relevante para suportar os respectivos processos diários é bastante diferente. Neste exemplo, pode configurar duas funções:

- A função dos representantes de vendas da base instalada
- A função dos representantes de vendas do novo negócio

Pode basear cada uma destas funções na função Representante de vendas pré-criada e adaptar as novas funções adicionando diferentes disposições de página para suportar os requisitos de compra exclusivos das duas forças de vendas.

Pode continuar a alterar e a adicionar definições da função, conforme necessário, por exemplo, como resultado da alteração organizacional ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da empresa for alterada, as funções empresariais de um ou mais funcionários também podem ser alteradas. Se a empresa adquirir outra empresa, poderá ter de assimilar funcionários adicionais como utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Quando configurar as funções, siga estas directrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários utilizarão o Oracle CRM On Demand.

Examine as funções dos funcionários para determinar o seguinte:

- As tarefas que têm de concluir e os registos aos quais necessitam de aceder
- O tipo de acesso de que necessitam para cada tipo de registo
- Se existem registos ou separadores aos quais não deverão ter acesso

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a funcionalidades	A função Representante de vendas interno fornece acesso ao botão Converter na página Detalhe da pista.
Acesso a registos	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registos de oportunidade, independentemente do proprietário.
Acesso a separadores	Por predefinição, os utilizadores que têm a função Director de vendas e marketing podem aceder aos separadores Contas e Oportunidades, mas não podem aceder aos separadores Pedidos de assistência e Soluções.

- Reveja as características de cada função pré-concebida para determinar se estas funções se adequam às necessidades dos funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não correspondem necessariamente aos títulos de funções da empresa. Tem de fazer corresponder funções e tarefas às funções, não aos títulos de funções.

- Configurar as funções da seguinte forma:
 - Se uma função predefinida se aproxima daquilo que pretende para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, dando à cópia um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.
 - Se nenhuma função predefinida se aproximar do que necessita, crie uma nova função de acordo com os seus requisitos.

SUGESTÃO: Utilize o Modelo de configuração do utilizador e da função para o ajudar a documentar os requisitos das funções dos grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo concluído quando criar ou editar funções e configurar utilizadores no Oracle CRM On Demand.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 228)
- [Trabalhar com a página Lista de funções](#) (na página 230)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de privilégios em funções](#) (na página 233)
- [Adicionar funções](#) (na página 234)

Trabalhar com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, é possível executar as acções na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma nova função	<p>Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções abre.</p> <p>Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionar funções (na página 234).</p>
Adicionar uma nova função através da cópia de uma função existente	<p>No menu de nível do registo ao lado do nome da função, seleccione Copiar. O Assistente de gestão de funções abre.</p> <p>Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionar funções (na página 234).</p>
Eliminar uma	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, seleccione Eliminar e, em seguida, confirme que pretende

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
função	<p>eliminar a função.</p> <p>NOTA: Não pode eliminar a função de Administrador.</p> <p>Quando elimina uma função, todos os utilizadores com essa função atribuída continuam a tê-la até o utilizador lhes atribuir uma função diferente. No entanto, depois de eliminar uma função, não a poderá atribuir a nenhum utilizador.</p>
Seleccionar um idioma para visualizar a lista de funções	<p>Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, seleccione o idioma no qual pretende visualizar a lista de funções. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p>NOTA: Se uma função existente não tiver um nome traduzido, o respectivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.</p>

Pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte Filtrar listas.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 228)
- [Directrizes sobre configuração de funções](#) (na página 229)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de privilégios em funções](#) (na página 233)
- [Adicionar funções](#) (na página 234)

Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções

Pode controlar o acesso a tipos de registo principais para uma função no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Um tipo de registo principal é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. A maior parte, mas não todos, dos tipos de registo principais podem aparecer como separadores no Oracle CRM On Demand. No entanto, existem alguns tipos de registo principais que não podem aparecer como separadores. Por exemplo, o tipo de registo Livro é um tipo de registo principal (ou seja, registos de livros que podem ser criados como registos independentes). No entanto, o tipo de registo Livro não pode aparecer como um separador. Os tipos de registo que não são tipos de registo principais não podem aparecer como separadores.

Com algumas exceções, os tipos de registo principais que satisfazem os critérios seguintes são listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

- A empresa está licenciada para utilizar o tipo de registo.
- A função de utilizador tem o privilégio apropriado para aceder ao tipo de registo.

As exceções são tipos de registo que são utilizados apenas para efeitos administrativos, tais como o perfil da empresa, registos do utilizador, regras de fluxos de trabalho, etc. O acesso a esses tipos de registo são controlados apenas através de privilégios.

Para cada tipo de registo principal que está listado no passo 2 do assistente, o acesso ao tipo de registo para a função é controlado através destas definições:

- **Tem acesso.** Quando a caixa de verificação Tem acesso no passo 2 do Assistente de gestão de funções é selecionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem aceder a registos desse tipo de registo. Se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para um tipo de registo numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo. Por exemplo, se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para o tipo de registo Conta numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo Conta, incluindo applets relacionadas, capacidades de procura e outro acesso ao tipo de registo Conta. Pode então ocorrer o seguinte:

- Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo Conta tentar associar uma oportunidade a um registo de conta, a operação falha.
- Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo Conta vir uma oportunidade que já esteja ligada a uma conta, este não consegue visualizar quaisquer detalhes do registo de conta ligado.

NOTA: A recusa de acesso a um tipo de registo (não selecionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

- **Pode criar.** Quando a caixa de verificação Pode criar no passo 2 do Assistente de gestão de funções for selecionada para um tipo de registo numa função, os utilizadores que tiverem a função podem criar registos desse tipo de registo.

Se a seleção da caixa de verificação Pode criar para um tipo de registo principal for anulada, os utilizadores que tiverem a função não podem criar um registo desse tipo de registo principal.

NOTA: A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada por esta definição. Não é controlada através de perfis de acesso. Os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, por isso têm de existir registos principais antes dos perfis de acesso poderem controlar o acesso a esses registos.

- **Posso ler todos os registos.** Quando a caixa de verificação Posso ler todos os registos no passo 2 do Assistente de gestão de funções é selecionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem ver todos os registos desse tipo de registo. Se a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para um tipo de registo principal, como regra geral, os utilizadores que têm a função podem ver registos desse tipo de registo apenas se estiverem autorizados a ver o registo. Outros componentes de controlo de acesso podem influenciar a visibilidade dos registos, tais como livros, equipas, grupos e a hierarquia de gestão. Os utilizadores podem obter visibilidade dos registos que não lhes pertencem através desses componentes de controlo de acesso. No entanto, se nenhum outro componente de controlo de acesso autorizar a visibilidade dos registos, e a seleção da caixa

de verificação Posso ler todos os registos for anulada, o utilizador vê apenas os registos que lhe pertencem.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 228)
- [Diretrizes sobre configuração de funções](#) (consultar "[Diretrizes sobre configuração de funções](#)" na página 229)
- [Trabalhar com a página Lista de funções](#) (na página 230)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de privilégios em funções](#) (na página 233)
- [Adicionar funções](#) (na página 234)

Acerca de privilégios em funções

Pode conceder ou revogar privilégios para uma função no passo 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Os privilégios controlam as funcionalidades que a empresa está licenciada a utilizar no Oracle CRM On Demand. Quando a empresa é configurada pela primeira vez para utilizar o Oracle CRM On Demand, é atribuída à função do Administrador todos os privilégios para todas as funcionalidades licenciadas. Sempre que um utilizador interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revê o conjunto de privilégios atribuídos à função desse utilizador para determinar se o utilizador tem os privilégios necessários para desempenhar determinadas funções e para aceder a determinados tipos de registo. Se um privilégio que tenha sido anteriormente concedido a uma função for posteriormente revogado, qualquer utilizador que tenha a função perderá a capacidade de utilizar a funcionalidade. Quando um privilégio é revogado, quaisquer dados existentes e informações de configuração que tenham sido criados por um utilizador que tinha o privilégio são perdidos.

No Assistente de gestão de funções, os privilégios são organizados por categorias. Cada categoria representa o grupo de privilégios que inclui uma funcionalidade do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: Controlos de acesso e utilizadores* é uma categoria de privilégio que controla todas as áreas funcionais de Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

Cada privilégio está relacionado com uma área funcional individual numa categoria de privilégios. Por exemplo, Gerir livros é um privilégio que é obrigatório se um utilizador que tem a função pretender criar, actualizar, editar e eliminar livros e livros secundários personalizados, e gerir membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controlo e outras capacidades únicas da funcionalidade. Para determinar que privilégios são obrigatórios para permitir aos utilizadores utilizar uma funcionalidade, consulte a ajuda online.

NOTA: Conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir a um utilizador utilizar a funcionalidade. Quando concede um privilégio, os tipos de registo necessários e detalhes funcionais obrigatórios para a funcionalidade são expostos na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerir livros é atribuído a uma função, um utilizador que tenha a função visualiza o tipo de registo de Livros no passo 2 do Assistente de gestão de funções, assim como no Assistente de perfis de acesso. No entanto, para conceder ao utilizador os direitos necessários para trabalhar com registos de livros,

também tem de configurar os níveis de acesso necessários no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções para a função do utilizador e nos perfis de acesso para a função.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 228)
- [Directrizes sobre configuração de funções](#) (na página 229)
- [Trabalhar com a página Lista de funções](#) (na página 230)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Adicionar funções](#) (na página 234)

Adicionar funções

Pode adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand executando o seguinte procedimento:

- Criar uma nova função
- Copiar uma função existente, mudar o nome da cópia e, em seguida, editar os privilégios e direitos de acesso da cópia

A cópia de funções é útil no caso de planear ter funções semelhantes, mas pretender que os utilizadores vejam disposições da página diferentes. Por exemplo, os executivos da América do Norte e EMEA poderão precisar de ver as informações de oportunidades de várias formas, requerendo diferentes campos e disposições da página para cada conjunto de utilizadores. Para efetuar esta configuração, crie duas funções que se baseiem na função Executivo predefinida e atribua um nome às novas funções, *Exec - América do Norte* e *Exec - EMEA*. Quando copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são retidos para a nova função e só tem de alterar as disposições da página para que os utilizadores a quem concedeu a nova função possam visualizar as vistas e os campos relevantes para o trabalho deles.

NOTA: Tem de criar as disposições da página que pretende associar à função. Para obter informações sobre como criar disposições da página, consulte [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) (na página 69).

SUGESTÃO: Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, ative esse utilizador e certifique-se de que as configurações foram definidas corretamente. Não ative outros utilizadores até ter concluído todas as atividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, as definições da função, hierarquias de supervisão e partilha de dados, regras de fluxos de trabalho e qualquer outra personalização do processo de atividade. Desative os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que a função que possui tem o privilégio Gerir utilizadores e acesso.
- Leia as diretrizes sobre configuração de funções, consulte [Diretrizes sobre configuração de funções](#) (consultar "[Diretrizes sobre configuração de funções](#)" na página 229).

NOTA: O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações a funções. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá visualizar a pista de auditoria das alterações a funções. Para obter mais informações sobre como ver a pista de auditoria, consulte [Rever alterações de configuração da pista de auditoria](#) (na página 50).

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma função.

Para adicionar uma função

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3** Na secção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
- 4** Na página Lista de funções, no campo Língua de tradução, escolha o idioma principal da empresa.
- 5** Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que pretende copiar.
 - Para criar uma nova função que não se baseia numa função existente, clique em Nova função na barra de título da página.

É apresentado o Assistente de gestão de funções que o orienta no processo. Cada passo no Assistente de gestão de funções controla determinadas definições para a função. Todas as definições da função em conjunto, determinam os direitos de acesso para os utilizadores que têm a função.

- 6** No Passo 1, Informações da função, forneça um nome e uma descrição, e preencha os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para tradução	<p>A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Quando o nome de uma função existente está a ser alterado ■ O nome da função existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais <p>Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome da função traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome da função será apresentado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado no idioma em que tiver sido introduzido, independentemente do idioma utilizado para ver a lista de funções. Quando a lista de funções é visualizada no

Campo	Descrição
	<p>idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado a preto. No entanto, quando a lista de funções é visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses.</p> <p>■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de funções for visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da função traduzido originalmente continua a ser apresentado.</p> <p>A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionada uma nova função. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de funções em todas as idiomas. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome da nova função é apresentado a preto. Quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da nova função é apresentado a azul entre parênteses.</p>
Processo de vendas predefinido	<p>(Opcional) Para predefinir o processo de vendas para novas oportunidades criadas por utilizadores com esta função atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas predefinido.</p> <p>Para mais informações sobre esta opção, consulte Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 384).</p>
Nome do tema	<p>(Opcional) Para predefinir o tema para a função, escolha um tema no campo Nome do tema.</p> <p>Para mais informações sobre como criar temas, consulte Criar novos temas (na página 141).</p>
Disposição da barra de ação	<p>Por predefinição, a disposição padrão é utilizada na barra de ação para todas as funções. Pode atribuir uma disposição da barra de ação para a função.</p>
Formato das informações relacionadas	<p>(Opcional) Para definir um formato predefinido para as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo, escolha Listas ou Separadores.</p> <p>Esta definição determina se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo são mostradas como listas ou separadores. Esta definição também pode ser definida no registo de cada utilizador e os utilizadores cuja função inclua o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas também podem definir a opção Formato das informações relacionadas no respetivo perfil pessoal. Se a opção Formato das informações relacionadas no registo de um utilizador estiver em branco, será utilizada a predefinição da função de utilizador; e se a opção Formato das informações relacionadas na função de utilizador estiver em branco, será utilizada a predefinição</p>

Campo	Descrição
	da empresa.
Disposição da conversão de pistas	(Opcional) Para definir uma disposição da conversão de pistas (para a página Converter pista) para os utilizadores com esta função atribuída, escolha uma disposição no campo Disposição da conversão de pistas. Se não escolher uma disposição para a função, será utilizada para a função a disposição predefinida da empresa. Para obter informações sobre como criar disposições da conversão de pistas, consulte Criar disposições da conversão de pistas (na página 373).

- 1 No passo 2, Acesso ao tipo de registo, para cada tipo de registo, selecione a caixa de verificação para cada nível de acesso que pretende conceder à função.

Pode seleccionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registo:

- Tem acesso
- Pode criar
- Pode ler todos os registos

Para mais informações sobre estes níveis de acesso, consulte [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231).

ATENÇÃO: A recusa de acesso a um tipo de registo (não seleccionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

NOTA: Para converter pistas ou registos de negócio, os utilizadores têm de ter as definições de nível de acesso adequadas para determinados tipos de registo. Para mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas. Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para converter registos de negócio, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio.

SUGESTÃO: Quando efetua alterações aos níveis de acesso para uma função, depois de guardar as alterações, os utilizadores com a função atribuída, têm de terminar sessão e iniciar sessão de novo para que as alterações às respetivas funções produzam efeito.

- 2 No Passo 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a atribuir a esta função:

Para mais informações sobre perfis de acesso nas funções, consulte [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190).

- 3 No passo 4, Privilégios, selecione a caixa de verificação Atribuir para cada privilégio que pretenda conceder à função ou anule a seleção da caixa de verificação Atribuir para qualquer privilégio da função que pretenda revogar.

Os privilégios são organizados alfabeticamente por categoria.

ATENÇÃO: Nalguns casos, se a seleção da caixa de verificação Atribuir referente a um privilégio for anulada na função Administrador, o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand e o administrador

da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar o privilégio.

Para mais informações sobre privilégios nas funções, consulte [Acerca de privilégios nas funções](#) (consultar "[Acerca de privilégios em funções](#)" na página 233).

- 4 No Passo 5, Acesso e ordem de separadores, mova os separadores para a secção adequada da página e, em seguida, clique nas setas para cima e para baixo na secção Separadores selecionados para definir a ordem pela qual o utilizador vê, por predefinição, os separadores apresentados.

A secção Separadores não disponíveis lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que pode disponibilizar para a função. A lista de tipos de registo apresentada nesta secção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maior parte dos tipos de registo listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções também é apresentada nesta lista. Outros tipos de registo, como Livros, não são apresentados nesta lista porque não podem ser apresentados como separadores. Os separadores mostrados na secção Separadores não disponíveis não estão disponíveis para os utilizadores que têm a função.

Para tornar separadores disponíveis ou visíveis a utilizadores com esta função, execute o seguinte procedimento:

- Mova os separadores que pretende que os utilizadores vejam, por predefinição, para a secção Separadores selecionados. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que estão visíveis, por predefinição, para qualquer utilizador que tenha a função, a primeira vez que o utilizador inicia sessão com a função. Utilize as setas para cima e para baixo para determinar a ordem pela qual os separadores são inicialmente apresentados. Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respetivas definições para que os separadores não tenham de ser apresentados por predefinição ou sejam apresentados numa ordem diferente. Para mais informações sobre como os utilizadores podem gerir as definições pessoais, consulte Personalizar a aplicação.
- Mova os separadores que não pretende que os utilizadores vejam por predefinição mas que possam tornar visíveis para eles próprios para a secção Separadores disponíveis. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados disponíveis para a função mas que não são apresentados por predefinição. Ou seja, os separadores listados nesta secção não são apresentados para os utilizadores enquanto estes não os tornarem visíveis para eles próprios na respetiva disposição pessoal (disponível a partir da ligação A minha configuração). Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respetivas definições para que os separadores disponíveis sejam apresentados por predefinição. Cada utilizador também pode especificar a ordem pela qual todos os separadores são apresentados.
- Deixe os separadores que pretende ocultar de utilizadores na secção Separadores não disponíveis.

NOTA: Mover um separador da secção Separadores não disponíveis para a secção Separadores disponíveis ou para a secção Separadores selecionados faz com que o separador só fique disponível para o utilizador se a caixa de verificação Tem acesso for selecionada para o tipo de registo no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções.

SUGESTÃO: Pode mover uma série de separadores ao mesmo tempo selecionando o separador superior, mantendo premida a tecla Shift e clicando no último separador que compõe a série. Em seguida, clique na seta direita ou esquerda.

- 5 No passo 6, Atribuição de disposições da página, para cada tipo de registo, escolha se o Tipo de vista da página deve ser estático ou dinâmico e, em seguida, selecione a partir da lista de disposições da página disponíveis para esse tipo de vista.

As disposições da página determinam os campos e as secções que os utilizadores vêem nas páginas Criar, Editar e Detalhes para os vários tipos de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição da página padrão para cada tipo de registo. As disposições da página padrão, que não podem ser eliminadas, são disposições da página estática. Desta forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de vista da página. A opção Dinâmica só está disponível se existirem disposições da página dinâmica para o tipo de registo. Os administradores da empresa podem criar disposições da página estática personalizadas adicionais ou disposições da página dinâmica para tipos de registo.

Para cada tipo de registo, a disposição da página padrão e quaisquer disposições da página criadas para o tipo de registo estão disponíveis para atribuição à função. Para mais informações sobre como criar disposições da página estática e dinâmica, consulte [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) (na página 69).

A disposição da página padrão para um tipo de registo é a disposição da página estática padrão para esse tipo de registo.

NOTA: A lista de tipos de registo apresentada no passo 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Poderá ver tipos de registo como Administração de utilizadores e Proprietário do utilizador, que não aparecem como separadores no Oracle CRM On Demand

- 6** No passo 7, Atribuição de disposições da procura, para cada tipo de registo, selecione a partir da lista de disposições da procura disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a lista de disposições disponíveis é mostrada no campo Nome da disposição da procura. As disposições da procura determinam os campos (campos padrão e campos personalizados) que os utilizadores podem utilizar ao procurar registos, bem como os campos que esses utilizadores vêem nas páginas de resultados da procura. Pode atribuir uma disposição da procura para a maior parte dos tipos de registo principais que estão disponíveis para a função como separadores. Também pode atribuir disposições da procura a outros tipos de registo que também sejam passíveis de ser procurados como, por exemplo, Produto e Utilizador. Para mais informações sobre como criar e modificar disposições da procura personalizadas, consulte [Gerir disposições da procura](#) (na página 107).

- 7** No passo 8, Atribuição de disposições da página principal, para cada tipo de registo, selecione a partir da lista de disposições da página principal disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a disposição padrão da página principal e quaisquer disposições da página principal criadas para o tipo de registo estão disponíveis para as poder atribuir à função. A lista de tipos de registo inclui todos os tipos de registo disponíveis como separadores para a função.

As disposições da página principal determinam o tipo de informações que os utilizadores vêem na página principal Cada tipo de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição predefinida da página principal para cada tipo de registo principal que possa ser apresentado como um separador. Pode criar disposições personalizadas da página principal adicionais para tipos de registo. Para mais informações sobre como criar disposições da página principal, consulte [Criar disposições da página principal Registo](#) (consultar "Criar disposições para a página principal do registo" na página 114).

- 8** Clique em Concluir.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 228)
- [Diretrizes sobre configuração de funções](#) (consultar "[Diretrizes sobre configuração de funções](#)" na página 229)
- [Trabalhar com a página Lista de funções](#) (na página 230)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções](#) (na página 231)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 190)
- [Acerca de privilégios em funções](#) (na página 233)

Gestão de livros

Os livros são um método eficiente de organizar e separar registos, permitindo aos utilizadores colaborar sem terem de ser membros da equipa para cada registo.

Utilizar livros para organizar os dados da empresa torna as procuras de registos mais rápidas e eficientes. Os livros podem coexistir com grupos e equipas. Se os seus requisitos para o fornecimento de acesso a grupos de utilizadores forem claros e relativamente simples, pode utilizar a atribuição de grupos. No entanto, se os requisitos de propriedade de registos de grupo forem mais complexos, recomendamos a utilização de livros.

Livros do utilizador predefinidos

No Oracle CRM On Demand, é atribuído a cada utilizador um livro predefinido com o nome desse utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, esse registo é atribuído ao livro predefinido do utilizador. Quando um registo pertence a uma equipa, essa equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da equipa. Os livros do utilizador são automaticamente associados a registos quando o proprietário do registo é alterado e quando os membros da equipa são alterados.

Livros personalizados

Quando a funcionalidade de livro está ativada, pode criar livros personalizados para organizar os dados para se adaptarem aos objetivos da atividade. Normalmente, os livros personalizados são designados por *livros*. Os livros podem ser independentes uns dos outros ou pode organizá-los em hierarquias. Por exemplo, pode criar livros para segmentar os dados de acordo com as unidades organizacionais da atividade, tais como territórios ou produtos. Pode configurar utilizadores para terem o nível de acesso adequado aos livros.

Livros criados automaticamente para parceiros

Quando um registo do parceiro é ativado no Oracle CRM On Demand, um livro que pode conter dados é criado automaticamente para a organização do parceiro. Os livros que são automaticamente criados para os parceiros estão disponíveis para seleção na janela de pesquisa do Livro que é acedido a partir das páginas de registo do Parceiro quando no item relacionado com os Livros num registo do parceiro. As páginas de registo do Parceiro só estão acessíveis para os utilizadores da empresa do proprietário da marca. Se a caixa de verificação Acesso ao parceiro ou a caixa de verificação Acesso recíproco ao parceiro (inverso) estiver

selecionada, quando uma relação de parceiros é adicionada ao registo do parceiro, os livros que foram automaticamente criados para os parceiros relacionados são sincronizados. Em seguida, sempre que contas de parceiros sejam associadas no Oracle CRM On Demand, os utilizadores parceiros associados a cada um dos livros dos parceiros sincronizados podem ver as contas de parceiros com as quais a organização do parceiro está relacionada.

Quando um utilizador é adicionado a uma organização do parceiro, o utilizador é também automaticamente associado ao livro do parceiro da organização do parceiro.

Livros personalizados para parceiros

Também pode criar livros personalizados para organizações de parceiros. Pode atribuir qualquer combinação de utilizadores, incluindo utilizadores da empresa proprietária da marca e utilizadores em organizações de parceiros a esses livros personalizados, conforme necessário.

Tipos de registo suportados para os livros

Da mesma forma que os registos de diferentes tipos podem ser atribuídos ao mesmo utilizador, os registos de diferentes tipos podem ser atribuídos ao mesmo livro. Podem ser atribuídos aos livros os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Acreditação
- Atribuição
- Aplicação
- Compromisso
- Plano de negócio
- Campanha
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registo de negócio
- Concessionário
- Exame
- Conta financeira
- Plano financeiro
- Fundo
- Agregado familiar
- Relatório de auditoria do inventário

- Período de inventário
- Pista
- Pedidos de FDM
- Evento de MedEd
- Plano de mensagens
- Objetivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Carteira
- Programa
- Lote de amostras
- Transação de amostras
- Pedido de assistência
- Chamada inteligente
- Solução
- Pedido de preço especial
- Tarefa
- Veículo

Livros no Seletor de livros

Se o Seletor de livros estiver ativado para a empresa, o campo Seletor de livros aparece nas procuras direcionadas e nas procuras avançadas, na barra de título das páginas de lista, e na Página principal de relatórios. O Seletor de livros é utilizado para limitar uma procura direcionada a um livro personalizado ou a um livro do utilizador que possa conter o registo que o utilizador pretende encontrar. O sinal mais (+), que aparece no campo Seletor de livros, indica a presença de sub-níveis.

NOTA: Os livros dos parceiros aparecem no Seletor de livros só para o tipo de registo Parceiro.

Clicando no ícone junto do Seletor de livros apresenta a hierarquia de livros, que é organizada da seguinte forma:

- **Tudo.** O nó raiz predefinido para todos os livros, incluindo livros personalizados e livros do utilizador
 - **Livros.** O nó raiz predefinido para todos os livros personalizados configurados para a empresa
 - **Utilizadores.** O nó raiz predefinido para todos os livros do utilizador

Todos os Livros e Utilizadores são nós ou âncoras. Não são livros reais. Como exemplo de uma hierarquia de livros, suponhamos que uma empresa configura uma hierarquia de livros geográfica para Portugal. Suponhamos que um utilizador, João Macedo, que tem subordinados, é também associado aos livros na

hierarquia geográfica. Para este utilizador, a hierarquia seguinte é mostrada no Seletor de livros, sob a opção Todos:

■ Livros

■ Portugal (O livro principal)

- **Norte** (Livro secundário. Um livro secundário também pode ser um livro principal de um outro nível de livros secundários.)
- **Este** (Livro secundário)
- **Oeste** (Livro secundário)
- **Sul** (Livro secundário)

■ Utilizadores

■ João Macedo (Utilizador com subordinados)

- **Lúcia Horta** (Subordinada. Uma subordinada também pode ter subordinados.)
- **Ricardo Roque** (Subordinado)
- **Dora Justo** (Subordinada)
- **Joel Silva** (Subordinado)

NOTA: Os livros no nível inferior de uma hierarquia são designados por livros de nó folha.

A caixa de verificação Incluir subitens no Seletor de livros permite ao utilizador especificar que os dados nos subitens (subordinados ou livros secundários) devem ser incluído na procura. A caixa de verificação Incluir subitens está permanentemente selecionada no Seletor de livros para relatórios.

Selecionar livros para procuras

Ao procurar registos, os utilizadores selecionam o livro que contém os dados que pretende localizar. Se os utilizadores não tiverem a certeza de que um determinado nível de uma hierarquia do livro contém os dados que procuram, irão selecionar o próximo livro que se encontrar mais acima na hierarquia para efetuarem a procura.

Se o utilizador selecionar a opção Incluir subitens no Seletor de livros e a caixa de verificação Visibilidade do gestor ativada estiver selecionada no perfil da empresa, os dados nos livros secundários ou subordinados são incluídos na procura.

Tome como exemplo a seguinte hierarquia do livro:

■ Portugal

■ Norte

- Área Norte 1
- Área Norte 2

Se um utilizador não tiver a certeza se um registo se encontra na Área Norte 1 ou na Área Norte 2, o utilizador irá selecionar o livro Norte para a procura, em vez de selecionar o livro Portugal.

Tópicos relacionados

Para obter informações sobre como criar estruturas de livros, configurar livros e permitir a utilização de livros por parte dos utilizadores, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca da criação de estruturas de livros](#) (na página 244)
- [Acerca do suporte de serviços Internet para livros](#) (na página 248)
- [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249)
- [Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente](#) (na página 253)
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (na página 259)
- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 265)
- [Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#) (na página 266)
- [Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro](#) (consultar "[Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#)" na página 270)
- [Configurar modos de propriedade do registo](#) (na página 271)
- [Criar livros e hierarquias de livros](#) (na página 272)
- [Associar utilizadores a livros](#) (na página 274)
- [Criar perfis de acesso para livros](#) (na página 277)
- [Ativar livros para a empresa](#) (na página 278)
- [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) (na página 279)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo](#) (na página 281)
- [Atribuir registos a livros](#) (na página 283)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 285)
- [Campos de livros](#) (consultar "[Campos do livro](#)" na página 286)
- [Informações sobre como resolver problemas de livros](#) (consultar "[Informações sobre resolução de problemas em livros](#)" na página 287)

Acerca da criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficaz, tem de planear as suas hierarquias de livros cuidadosamente. Tenha em atenção as seguintes directrizes quando criar e refinar as hierarquias de livros para a sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros de utilizadores.
- Determine a organização e as políticas de acesso para os seus dados comerciais.
- Determine se a estrutura da empresa é relevante para a gestão de dados.

- Determine as associações de dados na sua empresa.
- Crie os livros com base nas necessidades do utilizador e tenha em conta as tarefas nas quais os utilizadores utilizam mais frequentemente os livros.
- Crie os livros de modo a que a funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor activada no perfil da empresa seja utilizada o menor número de vezes possível.
- Mantenha um número mínimo de níveis nas hierarquias de livros.
- Tanto quanto possível, reduza a quantidade de listas cruzadas na estrutura de livros. As *listas cruzadas* constituem a prática de duplicação de registos em vários livros.
- Utilize as regras de fluxos de trabalho para automatizar a gestão de livros.

Livros de utilizadores

A desvantagem de criar livros personalizados que replicam livros de utilizadores é o facto dos dados nos livros personalizados e nos livros de utilizadores predefinidos terem de ser sincronizados. Esta tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afecta a velocidade com que os registos são obtidos.

NOTA: Uma razão para uma empresa considerar replicar livros poderá ser para conceder acesso temporário a um utilizador aos dados de outro utilizador. Uma forma melhor de satisfazer esta necessidade é adicionar o utilizador que pretende aceder aos dados como delegado do utilizador que possui os dados.

Necessidades de acesso aos dados

A estrutura de livros não tem de reflectir a hierarquia da empresa. Antes, recomendamos que a estrutura de livros deve reflectir fielmente a forma como a sua empresa organiza os respectivos dados. Partes do seu negócio podem ser organizadas por geografia, outras partes podem ser organizadas por linha de produtos ou indústria. Tenha especial atenção às situações em que:

- Dois (ou mais) departamentos não podem aceder aos dados pertencentes ao outro departamento
- Dois (ou mais) departamentos têm de poder aceder aos dados pertencentes ao outro departamento

Importância da estrutura da empresa

Em muitas empresas, uma organização principal tem acesso total a todos os dados nas organizações dependentes. Os membros de uma organização principal têm normalmente acesso global aos dados de todas as organizações dependentes.

Se a organização estiver estruturada desta forma, é recomendável que não configure livros que reflectam a estrutura organizacional ao nível da organização principal. No entanto, considere:

- Configurar livros que reflectam a estrutura organizacional a outros níveis (tal como ao nível da organização dependente)
- Configurar hierarquias de livros ao nível da organização principal. Por exemplo, ao nível da organização principal, pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos utilizadores ao nível da organização principal visualizarem oportunidades que tenham um potencial de receitas significativo, em todas as organizações dependentes.

Associações de dados

Examine os procedimentos que a empresa segue quando um utilizador efectua transferências de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados que o utilizador gere forem sempre movidos para o novo departamento com o utilizador para que haja uma associação contínua dos dados, é melhor gerir os dados através da propriedade dos registos e das equipas. Normalmente, os compromissos e as tarefas são movidos com o utilizador em todos os níveis. Em determinados ambientes de venda, todos os dados dos clientes são movidos com o utilizador. Esta associação dos dados é verdadeira para pequenas e médias empresas e para empresas que estejam orientadas para um pequeno volume de vendas de elevado valor.
- Se os dados normalmente ficarem numa organização fixa, tal como acontece numa organização geográfica, para que exista uma propriedade organizacional dos dados, o melhor será gerir os dados através de livros que reflectam a estrutura organizacional.
- Se tanto a associação contínua como a propriedade organizacional continuarem a existir durante algum tempo após o utilizador mudar para outro departamento, ambas as hierarquias podem coexistir.

Necessidades e tarefas do utilizador

Quando criar a estrutura de livros, tenha em atenção a tarefa em que os utilizadores utilizam livros com mais frequência, incluindo trabalhar com listas, procurar registos e criar e utilizar relatórios.

Trabalhar através de listas

Para ajudar a identificar as listas de que os utilizadores necessitam, determine os tipos de lista que são utilizados mais frequentemente e as listas ideais para os seus utilizadores. Peça informações aos utilizadores da empresa para o ajudarem nesta tarefa. Se nenhum livro na estrutura de livros contiver todos os registos necessários para uma lista ideal, provavelmente faltará uma hierarquia na estrutura de livros. Por exemplo, pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia orientada para produtos.

Se os utilizadores demorarem muito tempo a trabalhar num subconjunto específico de um livro, crie um livro secundário para o subconjunto. Atribua um nome ao livro secundário de forma a permitir que os utilizadores o reconheçam. O livro secundário também pode ser predefinido para o Selector de livros, de forma a que os utilizadores não tenham de seleccionar sempre o livro apropriado. Para obter mais informações sobre a predefinição para o selector Livro, consulte [Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores](#) (consultar "Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador" na página 279).

Procurar registos

Para determinar as necessidades de procura dos utilizadores na empresa, pergunte-lhes quais são os cenários em que eles procuram registos específicos. A estrutura de livros e os tamanhos dos livros devem reflectir as procuras e os critérios de pesquisa que os utilizadores efectuam com maior frequência.

NOTA: Se já tiver uma estrutura de livros elaborada e a estiver a refinar, pergunte aos utilizadores se podem indicar se um registo específico pertence a um livro específico na hierarquia. Se os utilizadores afirmarem consistentemente que só têm a certeza relativamente a um livro num nível superior, pergunte-lhes se outra subdivisão da estrutura de livros lhes permitiria estreitar a sua procura. Os utilizadores deverão ser obrigados a procurar em livros de um nível superior apenas como excepção às suas procuras normais.

Os campos que são utilizados numa procura também afectam a velocidade da procura:

- A utilização de campos indexados para procurar registos em livros resulta num desempenho ideal. (Os campos indexados são apresentados com um texto verde nas secções de procura.)
- Quando são utilizados campos não indexados (em vez de campos indexados) para procurar registos em livros, as procuras são mais lentas e o desempenho é afectado pelo volume de registos procurados. (Os campos da procura que não estão indexados são apresentados com um texto preto nas secções de procura.)

Por exemplo, se determinar que os utilizadores normalmente procuram registos de contacto com base em campos indexados, o número de registos para o livro de nível inferior (designado livro de nó folha) pode ascender a 100.000 para cada tipo de registo. No entanto, se os utilizadores procurarem normalmente registos de contacto com base em campos não indexados, pode restringir o tamanho dos seus livros de nó folha para um valor entre 20.000 e 30.000 registos para cada tipo de registo.

A configuração dos dados varia de empresa para empresa. Como consequência, não existe um número recomendado de registos para livros. Tem de gerir continuamente o tamanho dos livros. Os livros facilitam procuras mais rápidas reduzindo o número de registos que são procurados.

Criar e utilizar relatórios

Todos os utilizadores com excepção dos administradores estão sujeitos às regras de visibilidade de dados para os relatórios. Quando é especificado um livro do utilizador ou um livro personalizado no Selector de livros para relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo nas análises históricas (incluindo as análises históricas acedidas a partir dos separadores Relatórios e Painéis e dos relatórios incorporados nas Páginas principais de registos) é restringido ao livro e inclui todos os subníveis do livro seleccionado. Os registos que o utilizador possui ou nos quais o utilizador pertence a uma equipa, não serão incluídos excepto se esses registos também estiverem no livro seleccionado ou num dos seus livros secundários.
- Os relatórios em tempo real são restringidos aos dados directamente associados ao livro (livro personalizado ou livro do utilizador) seleccionado no Selector de livros. Se o livro seleccionado tiver livros secundários ou subordinados, os dados nos livros secundários ou subordinados serão ignorados nos relatórios em tempo real.

NOTA: Apesar de normalmente o utilizador não necessitar de alterar a estrutura de livros depois de a configurar, poderá fazê-lo. Não é necessário nenhum período de inactividade para efectuar estas alterações e as mesmas serão aplicadas de imediato. No entanto, as alterações não serão reflectidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para obter mais informações sobre a visibilidade de registos nos relatórios, consulte Relatórios.

Visibilidade do gestor

Quando estiver a criar hierarquias de livros, baseie as suas criações nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor activada no perfil da empresa é utilizada o menor número de vezes possível.

A opção Visibilidade do gestor activada permite aos gestores acederem a registos dos seus utilizadores subordinados e permite aos utilizadores incluírem dados em livros secundários nas suas procuras.
- A opção Incluir subitens é utilizada raramente ou nunca em procuras de grandes volumes de dados. (O número de registos que constitui um grande volume de dados varia de empresa para empresa e de acordo com os padrões da procura.)

Há situações em que é necessário utilizar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gestores necessitam de executar listas nos livros de utilizadores que incluam os respectivos subordinados, porque estes não podem partilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, o tempo de procura aumenta. No entanto, para um desempenho ideal, seleccione a opção Incluir subitens apenas quando for necessário.

Níveis de hierarquia

As hierarquias de livros que tenham um grande número de níveis, com registos a todos os níveis, comportam-se de modo semelhante à funcionalidade de equipa onde a visibilidade do gestor está activada. Estas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que os volumes de dados aumentam, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem níveis de hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que a funcionalidade de equipa.

Se um nível da hierarquia de livros não fornecer um valor adicional para a segurança dos dados ou para a organização dos dados, efectue a intercalação do livro redundante e dos respectivos livros secundários. Pergunte aos utilizadores dos livros se estes normalmente conseguem identificar se um registo está num livro secundário ou noutro livro secundário do mesmo livro principal; se não conseguirem, isso indica que a melhor opção será fechar os dois livros secundários no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis numa hierarquia de livros é atribuir um prefixo aos livros secundários com o nome do livro principal. Por exemplo, se tiver um livro secundário designado Norte com um livro principal designado América do Norte, remova o livro principal e mude o nome do livro secundário para AN – Norte.

Listas cruzadas

As listas cruzadas constituem a prática de duplicação de registos em vários livros. As listas cruzadas acarretam uma sobrecarga administrativa para os utilizadores, porque a sincronização é necessária, o que resulta em muitas operações de leitura-escrita, que afectam o desempenho do servidor. Reduza ao mínimo o número de listas cruzadas.

Gestão automática de livros

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são correspondidos para um ou mais campos num tipo de registo. Pode criar regras de fluxos de trabalho para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos for alterado.

Por exemplo, se tiver uma hierarquia de livros designada *Território*, poderá criar uma regra de fluxo de trabalho para monitorizar um campo num tipo de registo (por exemplo, o campo Território nas contas) e, em seguida, criar uma acção Atribuir um livro na regra para actualizar o livro Território no registo com um novo livro, quando o valor do campo Território for alterado na conta.

Acerca do suporte de serviços Internet para livros

Os livros podem ser geridos através dos serviços Internet. Quando os livros estão activados para a sua empresa, a língua da descrição dos serviços Internet para livros (WSDL) está disponível para transferência. Para mais informações sobre os serviços Internet, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Acerca dos modos de propriedade do registo

Dependendo das necessidades empresariais da sua empresa, não pode atribuir proprietários a registos de um determinado tipo de registo. Em vez disso, pode pretender organizar os registos de modo a que não necessite de voltar a atribuir a propriedade de registos, quando os funcionários se movem para outras responsabilidades ou quando os representantes de vendas são realinhados, porque os modelos empresariais são alterados. Desde a versão 20, o Oracle CRM On Demand permite-lhe suportar essas necessidades empresariais, associando um livro personalizado principal a um registo, em vez de atribuir um proprietário ao registo. Qualquer utilizador que seja um membro do livro personalizado principal num registo pode aceder e trabalhar com esse registo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários. A empresa também pode pretender configurar alguns tipos de registo de modo a que os registos desse tipo não necessitem de ter um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado.

O Oracle CRM On Demand permite-lhe configurar os seguintes modos de propriedade do registo para a maioria dos tipos de registo que utilizam livros:

- **Modo de utilizador.** O modo de utilizador é semelhante à propriedade do registo na versão 19 e em versões anteriores do Oracle CRM On Demand. Quando um tipo de registo é configurado em modo de utilizador, cada registo desse tipo de registo tem de ter um proprietário atribuído. Se o campo Livro estiver disponível na página de detalhes do registo, o campo Livro apresenta o livro do utilizador associado ao proprietário.

NOTA: Os registos de pedidos de assistência podem existir sem um proprietário por predefinição e alguns tipos de registo, tal como Utilizadores e Produtos não têm proprietários nos registos. Esta funcionalidade não é alterada desde as versões anteriores do Oracle CRM On Demand.

- **Modo de livro.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de livro, os registos desse tipo de registo não podem ter um proprietário atribuído. Em vez disso, é obrigatório um livro personalizado principal para cada registo. Qualquer utilizador que seja um membro do livro principal num registo tem acesso ao registo e pode trabalhar com o mesmo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários. Pode utilizar o modo de livro apenas com os tipos de registo que suportam livros.
- **Modo misto.** O modo misto também é designado por *modo de utilizador ou de livro*. Quando um tipo de registo é configurado neste modo, é possível configurar um registo desse tipo de registo em qualquer uma das seguintes formas:
 - O registo pode existir sem um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado. Os utilizadores podem aceder a um registo através da afiliação da equipa ou da afiliação de um livro associado ao registo. Os utilizadores, cuja função de utilizador tenha a caixa de verificação Pode ler todos os registos selecionada no passo 2 do Assistente de gestão de funções, também podem aceder ao registo.
 - O registo pode ter um proprietário atribuído.
 - O registo pode ter um livro personalizado principal associado.

NOTA: O registo não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal.

Pode utilizar o modo misto apenas com os tipos de registo que suportam livros.

Independentemente do modo de propriedade que configura para um tipo de registo, os utilizadores podem atribuir livros adicionais a um registo e os utilizadores podem ligar os utilizadores adicionais a um registo se o tipo de registo suportar as equipas. Um utilizador, que seja um membro de qualquer livro que esteja atribuído a um registo, pode aceder ao registo e trabalhar com o mesmo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários.

Relatórios

Para os tipos de registo Conta e Contacto, pode criar relatórios em tempo real e históricos com base na relação entre os registos e o livro principal nos registos. Para obter mais informações sobre relatórios e modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da visibilidade de registos no Analytics](#).

Os modos de propriedade do registo não afetam as regras de visibilidade de dados que são aplicadas, quando seleciona um livro no Seletor de livros na Página principal Relatórios. Para obter mais informações sobre as regras de visibilidade de dados para livros nos relatórios, consulte [Acerca da criação de estruturas de livros](#) (na página 244).

Tipos de registo que suportam modos de propriedade do registo

Os modos de propriedade do registo são suportados para os tipos de registo que suportam livros personalizados, com as seguintes exceções:

- Atribuição
- Fundo
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário
- Plano de mensagens
- Chamada inteligente
- Solução

Pode configurar todos os outros tipos de registo que suportam livros personalizados em modo de utilizador, modo de livro ou modo misto. Pode utilizar uma mistura de modos de propriedade para os vários tipos de registo que suportam livros. Por exemplo, pode configurar o tipo de registo Contacto em modo de livro e configurar o tipo de registo Conta em modo de utilizador. Pode alterar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo a qualquer momento. Configura o modo de propriedade do registo para um tipo de registo, configurando os campos Proprietário e Livro no tipo de registo, conforme for ou não obrigatório, como é mostrado na seguinte tabela.

NOTA: As disposições da página para o tipo de registo têm de ser configuradas corretamente para o modo de propriedade do registo. Para obter mais informações, consulte [Acerca da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo](#) (consultar "[Acerca da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo](#)" na página 78).

Modo de propriedade do registo	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de utilizador	Sim	Não	Nenhum	Se o campo Livro existir numa disposição do registo, o campo é só de leitura e mostra o nome do livro do utilizador que é o proprietário atribuído do registo.

Modo de propriedade do registo	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como só de leitura.	Se o campo Proprietário aparecer numa disposição do registo, o campo terá de estar em branco. O campo Livro é um campo da lista de escolha que contém uma lista dos livros personalizados que configura para a empresa.
Modo misto	Não	Não	Nenhum	Se um livro personalizado for selecionado no campo Livro num registo, o campo Proprietário ficará em branco. Se um utilizador for selecionado no campo Proprietário, o campo Livro será automaticamente definido como o nome do livro do utilizador para o proprietário.

Modo de propriedade do registo predefinido

Para as empresas existentes que foram criadas na versão 19 ou em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de utilizador é o modo de propriedade do registo predefinido para o tipo de registo Pedido de assistência, que é configurado em modo misto por predefinição. Para as novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os modos de propriedade do registo.

Considerações sobre modos de propriedade do registo

Quando configurar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo, considere o seguinte:

- **Gestor de atribuições.** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte [Acerca de regras de atribuição](#) (na página 361).
- **Trabalhar com outras aplicações.** As aplicações seguintes requerem que os registos tenham um proprietário. Não pode utilizar estas aplicações se o tipo de registo com que a aplicação trabalha for

configurado em modo de livro e se o tipo de registo for configurado em modo misto, os registos terão de ter proprietários:

- Oracle Offline On Demand
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle Notes Email Integration On Demand
- Oracle CRM On Demand Integration for Office
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **Atualizar registos depois de alterar modo de propriedade.** Se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo para o modo de utilizador, considere atualizar todos os registos desse tipo que tenham um proprietário. Caso contrário, o utilizador que atualize em seguida um registo desse tipo de registo será obrigado a selecionar um proprietário para o registo. Da mesma forma, se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo para o modo de livro, considere atualizar todos os registos desse tipo que tenham um livro personalizado principal apropriado atribuído. Caso contrário, o utilizador que atualize em seguida um registo desse tipo de registo será obrigado a selecionar um livro personalizado principal para o registo.

O que acontece quando altera o modo de propriedade do registo para um tipo de registo?

Se a empresa alterar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo de um modo para outro modo, o novo modo de propriedade é imposto para quaisquer registos novos desse tipo de registo. Para os registos existentes, o comportamento é o seguinte:

- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo de utilizador.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
 - Se o registo já não tiver um utilizador atribuído como o proprietário, o utilizador que atualizar o registo é obrigado a selecionar um utilizador no campo Proprietário.
 - Se o registo tiver previamente tido um livro personalizado principal associado, o nome do livro principal é limpo do campo Livro e o nome do livro do utilizador para o novo proprietário é mostrado no campo Livro. O livro também é removido do registo e já não aparece na secção Livros da página Detalhes do registo.
- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo de livro.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
 - Se o registo já não tiver um livro principal associado, o utilizador que atualizar o registo é obrigado a selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
 - Se o registo tiver previamente tido um proprietário atribuído, acontece o seguinte:
 - O campo Proprietário é limpo no registo.
 - Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da

equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo misto.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade. Este comportamento também aplica sempre que o registo for atualizado, enquanto o tipo de registo se encontrar em modo misto:
 - O utilizador que atualiza o registo não necessita de selecionar um proprietário ou um livro principal.
 - O utilizador que atualiza o registo pode selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal para o registo, mas não ambos.
 - Se um utilizador atribuir um proprietário a um registo e um livro personalizado principal tiver sido previamente associado ao registo, o campo Livro é limpo no registo. O livro também é removido do registo e já não aparece na secção Livros da página Detalhes do registo.
 - Se um utilizador associar um livro personalizado como um livro principal no registo e o registo tiver previamente tido um proprietário atribuído, acontece o seguinte:
 - O campo Proprietário é limpo no registo.
 - Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos do registo. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

O que acontece se os registos forem atualizados através da funcionalidade de atualização em massa?

A funcionalidade Atualização em massa, que é suportada apenas para determinados tipos de registo, permite que os utilizadores atualizem campos no grupo de registos a partir de páginas da lista. Quando um utilizador utiliza a funcionalidade Atualização em massa para atualizar um grupo de registos, o utilizador não é obrigado a fornecer os valores para quaisquer campos obrigatórios que sejam nulos nos registos. No entanto, se um utilizador atualizar um grupo de registos após a alteração do modo de propriedade do registo para o tipo de registo, o utilizador não é obrigado a selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal nos registos que o utilizador atualiza, mesmo se o novo modo de propriedade do registo requerer que os registos tenham um proprietário ou um livro personalizado principal.

Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente

Os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas que são geradas automaticamente pelo Oracle CRM On Demand, tal como as tarefas que são geradas pelas ações Criar tarefa nas regras de fluxos de trabalho e as tarefas que são geradas pelas fases de vendas nos processos de vendas.

Considerações sobre tarefas geradas

Quando gera tarefas, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- A opção selecionada no campo Proprietário da ação de fluxo de trabalho ou da tarefa da fase de vendas
- Os valores no campo Proprietário e Livro do registo de origem se existirem quaisquer valores nesses campos

NOTA: O registo de origem para uma tarefa da fase de vendas é a oportunidade a partir da qual o processo de vendas é acedido, ou em alguns casos, a conta que está ligada à oportunidade. O registo de origem para uma ação de fluxo de trabalho é o registo que aciona a regra de fluxo de trabalho.

- O modo de propriedade do registo do tipo de registo Atividade

Como o Oracle CRM On Demand atribui proprietários e livros personalizados principais a tarefas geradas

O Oracle CRM On Demand pode atribuir um proprietário ou um livro personalizado principal a uma tarefa gerada automaticamente, mas não ambos. O Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o proprietário para uma tarefa gerada automaticamente:

- Um dos seguintes utilizadores:
 - O proprietário de um registo de origem
 - O gestor do proprietário de um registo de origem
 - Um utilizador que tem uma função da equipa ou uma função de utilizador da equipa

NOTA: *Funções de equipa* são as funções que descrevem as partes que os utilizadores executam dentro de uma equipa num registo. *Funções de utilizador da equipa* são as funções do Oracle CRM On Demand que estão atribuídas a todos os utilizadores no Oracle CRM On Demand, incluindo os utilizadores que são membros de equipas em registos. Cada membro de uma equipa num registo de origem pode ter uma função da equipa e uma função de utilizador da equipa.

- Para as tarefas geradas por uma ação de fluxo de trabalho, o proprietário foi especificado na ação de fluxo de trabalho

O Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o livro personalizado principal para uma tarefa gerada automaticamente:

- O livro personalizado principal associado a um registo de origem
- O livro personalizado predefinido para uma das seguintes opções:
 - O proprietário de um registo de origem
 - O gestor do proprietário de um registo de origem
 - Um utilizador que tem uma função da equipa ou uma função de utilizador da equipa

O *livro predefinido* do utilizador para a tarefa é determinado da seguinte forma:

- Se um livro personalizado predefinido que contém dados estiver associado ao tipo de registo Atividade no registo do utilizador, esse livro é o livro predefinido.

NOTA: Os livros predefinidos para os tipos de registo são especificados na secção Livro predefinido por tipo de registo da página Detalhes do utilizador.

- Se o livro predefinido para o tipo de registo Atividade no registo do utilizador não for especificado e um livro personalizado predefinido que pode conter dados for especificado no campo Livro predefinido no registo do utilizador, o livro especificado no campo Livro predefinido no registo do utilizador é o livro predefinido.

NOTA: O livro predefinido tem de ser um livro personalizado. O Oracle CRM On Demand pode atribuir o livro de um utilizador como o livro principal para uma tarefa. Além disso, o livro personalizado predefinido tem de ser um livro que pode conter dados.

Se um proprietário apropriado ou um livro personalizado principal, que pode conter dados, não puder ser identificado, o Oracle CRM On Demand não gera a tarefa. A tabela seguinte mostra o modo como o Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal é atribuído a uma tarefa gerada.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Proprietário do registo de origem	Proprietário	O proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.	Se o proprietário do registo de origem tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa. Se o proprietário do registo de origem não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.
Proprietário do registo de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O livro personalizado principal do registo de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.	O livro personalizado principal do registo de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.
Proprietário do registo de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Gestor do proprietário do registo de origem	Proprietário	<p>Se o proprietário do registo de origem tiver um gestor, o gestor é o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registo de origem não tiver um gestor, o comportamento é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para processos de vendas, o proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa. ■ Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. 	Para obter informações sobre o comportamento neste caso, veja a segunda tabela neste tópico.	<p>Se o proprietário do registo de origem tiver um gestor, o gestor é o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registo de origem não tiver um gestor, o comportamento é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para processos de vendas, o proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa. ■ Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Gestor do proprietário do registo de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Gestor do proprietário do registo de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Função da equipa ou função de utilizador da equipa	Um ou mais membros da equipa têm a função	O membro da equipa é o proprietário da tarefa. É gerada uma tarefa para cada membro da equipa que tem a função especificada.	Se o membro da equipa tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa. Se o membro da equipa não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O membro da equipa é o proprietário da tarefa. É gerada uma tarefa para cada membro da equipa que tem a função especificada.
Função da equipa ou função de utilizador da equipa	Nenhum membro da equipa tem a função	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade é o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. Para processos de vendas, se o proprietário da oportunidade de origem tiver um livro predefinido, o livro predefinido é atribuído à tarefa. Se o proprietário da oportunidade de origem não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade é o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Utilizador específico	Não aplicável	O utilizador específico é o proprietário da tarefa.	Se o utilizador específico tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa. Se o utilizador específico não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O utilizador específico é o proprietário da tarefa.

A tabela seguinte mostra o modo como o Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal é atribuído a uma tarefa gerada nas seguintes circunstâncias:

- A opção no campo Proprietário na tarefa da fase de vendas ou na ação de fluxo de trabalho é definida como o gestor do proprietário do registo de origem
- O registo de origem tem um proprietário
- O tipo de registo Atividade está configurado em modo de livro

O proprietário tem um gestor	O gestor tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	O proprietário tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do fluxo de trabalho
Sim	Sim	Não aplicável	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do gestor como o livro principal para a tarefa.	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do gestor como o livro principal para a tarefa.
Sim	Não	Sim	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do proprietário do registo de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

O proprietário tem um gestor	O gestor tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	O proprietário tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do fluxo de trabalho
Não	Não aplicável	Sim	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do proprietário do registo de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Não	Não aplicável	Não	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Acerca da importação de livros e das atribuições de livros

Pode importar os seguintes registos relacionados com livros para o Oracle CRM On Demand:

- **Livros.** Para obter informações sobre como importar registos de livros, consulte [Campos de livros: Preparação da importação](#) (na página 471).
- **Utilizadores do livro.** Pode importar registos de utilizadores do livro para associar utilizadores a livros personalizados. Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte [Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação](#) (consultar "[Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#)" na página 469).
- **Livros da conta.** Pode importar registos de livros da conta para atribuir livros a contas. Para obter informações sobre como importar registos de livros da conta, consulte [Campos de livros da conta: Preparação da importação](#) (na página 445).
- **Livros do contacto.** Pode importar registos de livros do contacto para atribuir livros a contactos. Para obter informações sobre como importar registos de livros do contacto, consulte [Campos de livros do contacto: Preparação da importação](#) (consultar "[Campos de contactos do livro: Preparação da importação](#)" na página 483).

Quando importa registos para atribuir livros a contas e contactos, pode especificar uma data de início e uma data de fim para cada atribuição de livros. Também pode utilizar o campo Sinalizador de principal futuro para especificar se o livro que atribui a uma conta ou a um contacto se está a tornar no livro principal para a conta ou o contacto quando a atribuição se torna ativa. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)

- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)

Acerca das atribuições de livros baseadas na hora

Pode gerir atribuições de livros para contas e contactos, importando registos de livros da conta e registos de livros do contacto. Pode especificar uma data de início e uma data de fim para cada atribuição de livros que importa. Se não especificar uma data de início para uma atribuição de livros, a atribuição torna-se ativa imediatamente. Também pode utilizar o campo Sinalizador de principal futuro para especificar se o livro que atribui a uma conta ou a um contacto se está a tornar no livro principal para esse contacto ou conta, quando a atribuição de livros se torna ativa.

Atualizações diárias para atribuições de livros de contas e contactos

Todos os dias, um procedimento programado examina todas as atribuições de livros para contas e contactos e atualiza as atribuições, conforme necessário. Por predefinição, o procedimento é executado no início de cada dia, imediatamente após a meia-noite do Oracle Server. O procedimento pode ser programado de forma diferente para determinados clientes. Para determinar a programação do procedimento para a empresa, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care.

O procedimento de atribuição de livros atualiza as atribuições de livros para contas e contactos da seguinte forma:

- **Ativa atribuições de livros.** Se a data de início de uma atribuição de livros tiver chegado e a atribuição já não estiver ativa, a atribuição torna-se ativa. Quando uma atribuição de livros se torna ativa, os utilizadores que são membros desse livro têm acesso à conta ou ao contacto através da afiliação desse livro.

Por exemplo, pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1 com uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado no início do dia 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 irá tornar-se ativa.

- **Determina se um livro é o livro principal.** Se o campo Sinalizador de principal futuro estiver definido como S para uma atribuição de livros e a atribuição estiver a ser ativada, o livro torna-se no livro principal para a conta ou o contacto.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. Pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro B à Conta 1 com uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e com o campo Sinalizador de principal futuro definido como S. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado no início do dia 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros para o Livro B na Conta 1 torna-se ativa e o Livro B torna-se no livro principal para a Conta 1. O Livro A já não é o livro principal para a Conta 1. No entanto, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 permanece ativa, a menos que a data de fim da atribuição se encontre no passado, quando o procedimento de atribuição de livros é executado.

- **Resolve conflitos se for especificado mais do que um livro como o livro principal.** Se várias atribuições de livros para uma conta ou um contacto tiverem a mesma data de início e também o campo Sinalizador de principal futuro definido como S, acontece o seguinte quando a data de início das atribuições chega:

- Todas as atribuições de livros tornam-se ativas.
- A primeira atribuição de livros que se torna ativa torna-se no livro principal para o registo.

- Se existir um livro principal existente para o registo, esse livro já não será o livro principal para o registo, mas a atribuição de livros permanece ativa, a menos que a data de fim para a atribuição de livros se encontre no passado.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. Pode importar dois registos de livros da conta para a Conta 1. Um dos registos atribui o Livro B à Conta 1 e o outro atribui o Livro C à Conta 1. Ambas as atribuições têm a mesma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e ambas as atribuições têm o campo Sinalizador de principal futuro definido como S. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado no início do dia 01 de janeiro do próximo ano, as atribuições para o Livro B e o Livro C na Conta 1 tornam-se ativas e a atribuição que é processada em primeiro lugar torna-se no livro principal para a Conta 1. O Livro A já não é o livro principal para a Conta 1. No entanto, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 permanece ativa, a menos que a data de fim da atribuição se encontre no passado, quando o procedimento de atribuição de livros é executado.

- **Desativa atribuições de livros e remove livros principais, conforme necessário.** Se a data de fim de um registo da atribuição de livros se encontrar no passado, a atribuição torna-se inativa e o livro é removido do registo. Além disso, se o livro tiver sido o livro principal para a conta ou o contacto, o livro já não será o livro principal para a conta ou o contacto.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. A data de fim da atribuição de livros é o dia 31 de dezembro deste ano. Quando o script de atribuição de livros for executado no início do dia 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros torna-se inativa e o Livro A é removido da posição de livro principal para a Conta 1.

Quando uma atribuição de livros se torna inativa, a relação entre o livro e a conta ou o contacto termina e o livro é removido da conta ou do contacto. Os utilizadores já não têm acesso à conta ou ao contacto através da afiliação desse livro. No entanto, os utilizadores que têm acesso à conta ou ao contacto através de outro livro ou de outros componentes de controlo de acesso, tal como afiliação da equipa, ainda podem aceder ao registo.

Não pode alterar o procedimento de atribuição de livros.

Exemplo de uma atribuição de livros baseada na hora

Como um exemplo de uma atribuição de livros baseada na hora, considere o seguinte: neste momento o Livro A não está atribuído à Conta 1. No dia 01 de dezembro deste ano, importa um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1. A atribuição de livros tem uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e uma data de fim de 31 de março do mesmo ano. O procedimento de atribuição de livros ativa e desativa a atribuição de livros da seguinte forma:

- Antes do dia 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição do Livro A à Conta 1 encontra-se inativa e o Livro A não existe na secção de informações relacionadas com Livros na página de detalhes da Conta 1.
- No início do dia 01 de janeiro do próximo ano, o procedimento de atribuição de livros ativa a atribuição de livros. Quando isto acontece, o Livro A aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.
- No dia 31 de março, a atribuição de livros ainda se encontra ativa e o Livro A ainda existe na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.
- No início do dia 01 de abril, o procedimento de atribuição de livros desativa a atribuição de livros. Quando isto acontece, o Livro A já não aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.

Restrições ao especificar datas de início e fim para atribuições de livros

Quando especifica as datas de início e fim para atribuições de livros, tome nota das seguintes restrições:

- Se especificar tanto uma data de início com uma data de fim, a data de início terá de ser anterior à data de fim.
- Se não especificar uma data de início, a atribuição torna-se ativa no momento em que é adicionada ao Oracle CRM On Demand.
- Se não especificar uma data de fim, a atribuição de livros permanece ativa, a menos que o livro seja removido do registo.
- Se especificar uma data de fim e não especificar uma data de início, a atribuição de livros torna-se ativa imediatamente e permanece ativa até que a data de fim seja atingida ou que a atribuição de livros seja removida do registo, o que quer que surja primeiro.

Por exemplo, pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1 e que não tem uma data de início e uma data de fim. Neste caso, a atribuição de livros torna-se ativa imediatamente e nunca se torna inativa pelo procedimento de atribuição de livros, porque a atribuição de livros não tem uma data de fim. No entanto, pode remover o Livro A da Conta 1 através da interface do utilizador.

NOTA: Uma conta pode ter vários livros atribuídos ao mesmo tempo, com datas de início e fim iguais ou diferentes para cada atribuição de livros. Do mesmo modo, um contacto pode ter vários livros atribuídos ao mesmo tempo, com datas de início e fim iguais ou diferentes para cada atribuição de livros.

Pode ver as datas de início e fim nos detalhes de atribuição de livros na interface do utilizador no Oracle CRM On Demand, mas não pode alterar essas datas na interface do utilizador.

Acerca da atualização das atribuições de livros existentes

Se importar um registo para atribuir um livro a uma conta ou a um contacto e o livro já estiver atribuído à conta ou ao contacto, o registo de atribuição de livros existente no Oracle CRM On Demand será atualizado com os valores do registo importado. Também pode substituir um valor existente nos campos Data de início e Data de fim, importando um valor em branco. Por exemplo, suponha que o Livro A já está atribuído à Conta 1. A atribuição tem uma data de início no passado e uma data de fim no futuro. Pode importar um registo do livro da conta para o Livro A e a Conta 1 que tenha a mesma data de início que a atribuição existente, mas que não tenha uma data de fim. Neste caso, a atribuição existente é atualizada e a data de fim é removida.

Critérios de atualização das atribuições de livros ativas

Se uma atribuição de livros existente já estiver ativa, os períodos ativos da atribuição existente e o registo que importa têm de se sobrepor ou ser contíguos. As datas de início e fim de um registo que importa para atualizar uma atribuição de livros ativa têm de cumprir os seguintes critérios:

- Se uma atribuição existente não tiver uma data de fim, a data de início no registo que importa não tem de ser uma data futura.
- A data de início no registo que importa não tem de ser mais de 7 dias depois da data de fim da atribuição existente.

Se estes critérios não forem cumpridos, a atribuição de livros ativa existente não é atualizada.

Critérios de atualização das atribuições de livros futuras

Se importar um registo para atribuir um livro a uma conta ou a um contacto e já existir um registo de atribuição de livros com uma data de início no futuro para o mesmo livro e a mesma conta ou o mesmo contacto, a data de fim da atribuição que importa não tem de ser mais de 7 dias antes da data de início do registo de atribuição existente. Por exemplo, se já existir um registo para atribuir o Livro A à Conta 1 no dia 01 de fevereiro do próximo ano e se pretender alterar a data de início da atribuição para o dia 01 de janeiro do próximo ano, a data de fim do registo que importa não terá de ser anterior ao dia 25 de janeiro do próximo ano. Se a data de fim do registo de atribuição que importa for o dia 24 de janeiro ou antes, a importação do registo falha e é devolvida uma mensagem de erro para indicar que o registo já existe.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (na página 259)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)

Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas

Este cenário fornece um exemplo de como a empresa pode utilizar livros personalizados. Neste cenário, os livros personalizados são utilizados para gerir territórios de vendas. Poderá utilizar esta funcionalidade de livros personalizados de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

A empresa organiza as contas numa base geográfica e atribui grupos de representantes de vendas para trabalhar com as contas em cada área geográfica ou território. Além disso, pode pretender voltar a atribuir representantes de vendas de um território a outro por vários motivos. Quando essas reatribuições acontecem, tem de realinhar as relações entre os representantes de vendas e os territórios. Com menos frequência, uma conta realinha de um território para outro. Quando uma realocação acontece, tem de realinhar as relações entre as contas e os territórios. Um exemplo de configuração de livros, utilizadores e contas para suportar este cenário é fornecido no [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263).

Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas

Este tópico fornece um exemplo da utilização de livros personalizados para gerir territórios de vendas. Poderá utilizar esta funcionalidade de livros personalizados de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. O exemplo deste tópico suporta o cenário descrito em [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263).

Para utilizar livros para gerir territórios de vendas

- 1** Crie ou importe os livros personalizados que pretende para representar os territórios de vendas.

Para obter informações sobre como criar livros, consulte [Criar livros e hierarquias de livros](#) (na página 272). Para obter informações sobre como importar livros, consulte [Campos de livros: Preparação da importação](#) (na página 471).

2 Associe os representantes de vendas aos livros do território apropriados.

Pode associar utilizadores a livros diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter informações sobre como associar utilizadores a livros, consulte [Associar utilizadores a livros](#) (na página 274). Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte [Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação](#) (consultar "[Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#)" na página 469).

3 Configure o tipo de registo Conta em modo de livro.

Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade do registo, consulte [Configurar modos de propriedade do registo](#) (na página 271).

4 Importe os registos de livros da conta necessários para atribuir os livros do território apropriados às contas.

Utilize a data de início em cada registo do livro da conta para especificar a data em que a atribuição entra em vigor, ou seja, a data a partir da qual pretende que os representantes de vendas tenham acesso aos registos de contas nos territórios. Se pretender, também pode especificar a data em que cada atribuição de livros deve terminar.

Para obter mais informações sobre como importar registos da atribuição de livros, consulte os seguintes tópicos:

- [Campos de livros da conta: Preparação da importação](#) (na página 445)
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (na página 259)
- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260)

Depois de importar os registos de livros da conta e o procedimento de atribuição de livros ativar as atribuições na data de início especificada, o representante de vendas pode aceder aos registos nos territórios.

Se os representantes de vendas voltarem a ser atribuídos de um território para outro, tem de realinhar as relações entre os representantes de vendas e os territórios.

Para realinhar a relação entre um representante de vendas e um território

■ Atualize o registo de utilizador para o representante de vendas, da seguinte forma:

- Se o representante de vendas for atribuído a um novo território, adicione o livro do território ao registo de utilizador.
- Se o representante de vendas já não estiver atribuído a um território, remova o livro do registo de utilizador.

Pode atualizar o registo de utilizador diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter informações sobre como associar utilizadores a livros, consulte [Associar utilizadores a livros](#) (na página 274). Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte [Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação](#) (consultar "[Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#)" na página 469).

Se as contas forem relocizadas de um território para outro, tem de realinhar as relações entre as contas e os territórios.

Para realinhar a relação entre uma conta e um território

- Atualize o registo da conta da seguinte forma:
 - Adicione o novo livro do território à conta.
 - Remova o livro do território antigo do registo de utilizador.

Pode atualizar o registo da conta diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de livros da conta. Para obter informações sobre como atribuir registos a livros, consulte [Atribuir registos a livros](#) (na página 283). Para obter informações sobre como importar registos de livros da conta, consulte [Campos de livros da conta: Preparação da importação](#) (na página 445).

Processo de configuração de livros

Para configurar livros para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1** Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care, e solicite a ativação da funcionalidade do livro para a empresa do utilizador.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care ativa a funcionalidade do livro para a empresa do utilizador, ficam disponíveis vários controlos no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a verificação da disponibilidade destes controlos e se a função de Administrador foi configurada para utilizar livros, consulte [Verificação da configuração do livro para a função de Administrador](#) (consultar "[Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#)" na página 266).
- 2** Estruturar o livro.

Para obter diretrizes sobre a estruturação do livro, consulte [Acerca da estruturação do livro](#) (consultar "[Acerca da criação de estruturas de livros](#)" na página 244).
- 3** (Opcional) Crie tipos de livro e funções de utilizador do livro.

Para mais informações, consulte [Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro](#) (consultar "[Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#)" na página 270).
- 4** (Opcional) Configure o modo de propriedade do registo para tipos de registo.

Para obter mais informações, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249) e [Configurar modos de propriedade do registo](#) (na página 271).
- 5** Criar livros e hierarquias de livros.

Para mais informações, consulte [Criar livros e hierarquias de livros](#) (na página 272).
- 6** Associar utilizadores aos livros.

Para mais informações, consulte [Associar utilizadores a livros](#) (na página 274).
- 7** Ativar livros para a empresa.

Para mais informações, consulte [Ativar livros para a empresa](#) (na página 278).
- 8** Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador.

Para mais informações, consulte [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) (na página 279).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre livros e estruturas de livros:

- [Gestão de livros](#) (na página 240)
- [Acerca do suporte de serviços Internet para livros](#) (na página 248)
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (na página 259)
- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 263)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo](#) (na página 281)
- [Atribuir registos a livros](#) (na página 283)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 285)
- [Campos de livros](#) (consultar "[Campos do livro](#)" na página 286)

Verificar a configuração de livros para a função de administrador

Para activar a funcionalidade de livros para a empresa, o Suporte técnico a clientes faz o seguinte:

- Concede à função de administrador o privilégio Gerir livros e o acesso aos livros
- Configura o perfil de acesso do administrador para permitir o acesso aos livros

O procedimento seguinte descreve a forma de verificar se a função de administrador está configurada para livros.

Para verificar se a função de administrador está configurada para livros

- 1** Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como um utilizador com a função de administrador.
- 2** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 3** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 4** Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
- 5** A partir da lista Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.
- 6** Clique na ligação Editar para a função de administrador.
- 7** No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo, e verifique se o acesso aos registos do livro está de acordo com o que é apresentado na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra o acesso aos registos do livro que é necessário para a função de administrador.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado

- 8** Vá para o Passo 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerir livros está seleccionado.

A tabela seguinte descreve o privilégio Gerir livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Administração: Controlos de acesso e utilizadores	Gerir livros	O acesso para gerir livros, atribui dados em massa aos Livros e define fluxos de trabalho relativos a Livros

NOTA: Um utilizador, cuja função tem o privilégio Gerir livros, bem como os privilégios apropriados para gerir funções de utilizador, pode conceder esse privilégio a outras funções de utilizador. Tal como a maioria das tarefas de administração, é recomendável que o privilégio para gerir livros seja concedido apenas aos administradores da empresa.

- 9** Regresse à página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 10** Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 11** Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.
- 12** Verifique se as definições para os perfis de acesso estão correctas, como se segue:
- a** Clique na ligação Editar do perfil de acesso predefinido do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.
 - b** Clique na ligação Editar do perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra as definições necessárias que permitem aos utilizadores com a função de administrador gerirem livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Conta	Livros	Total	Total
Acreditação*	Livros	Total	Total
Actividade	Livros	Total	Total
Atribuição*	Livros	Total	Total
Candidatura*	Livros	Total	Total
Livros	Não aplicável	Ler/Editar/Eliminar	Ler/Editar/Eliminar

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Livros	Livros secundários	Ver	Ver
Livros	Utilizador	Total	Total
Plano de negócio*	Livros	Total	Total
Campanha	Livros	Total	Total
Certificação*	Livros	Total	Total
Contacto	Livros	Total	Total
Curso*	Livros	Total	Total
Objectos personalizados	Livros	Total	Total
Registo do negócio*	Livros	Total	Total
Concessionário*	Livros	Total	Total
Exame*	Livros	Total	Total
Conta financeira*	Livros	Total	Total
Plano financeiro*	Livros	Total	Total
Fundo*	Livros	Total	Total
Agregado familiar*	Livros	Total	Total
Relatório de auditoria do inventário*	Livros	Total	Total
Período do inventário*	Livros	Total	Total
Pista	Livros	Total	Total
Pedidos de FDM*	Livros	Total	Total
Evento de MedEd*	Livros	Total	Total
Plano de mensagens*	Livros	Total	Total
Objectivo*	Livros	Total	Total
Oportunidade	Livros	Total	Total
Parceiro*	Livros	Total	Total
Apólice*	Livros	Total	Total
Carteira*	Livros	Total	Total

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Programa*	Livros	Total	Total
Lote de amostras*	Livros	Total	Total
Transacção de amostra*	Livros	Total	Total
Pedido de assistência	Livros	Total	Total
Chamada inteligente*	Livros	Total	Total
Solução	Livros	Total	Total
Veículo*	Livros	Total	Total

NOTA: Os tipos de registo marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As definições de acesso para estes tipos de registo são relevantes apenas se os tipos de registo estiverem disponíveis.

A tabela seguinte descreve os controlos que são activados pelo privilégio Gerir livros. Pode aceder a cada componente para verificar se todos os controlos necessários estão disponíveis para si.

Componente	Controlos activados pelo privilégio Gerir livros
Página principal Administração	<ul style="list-style-type: none"> Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, está disponível a ligação Gestão de livros. A partir desta ligação, pode aceder à página Hierarquia de livros, na qual pode criar, actualizar e gerir livros. Na secção Ferramentas de gestão de dados, está disponível a ligação Fila de atribuição de livros em diferido. A partir desta ligação, pode aceder à página Fila de atribuição de livros em diferido, na qual são apresentados detalhes de pedidos activos e concluídos para atribuições de livros em diferido.
Página Personalização da aplicação	<ul style="list-style-type: none"> Na secção Configuração do tipo de registo, está disponível a ligação Livro. A partir desta ligação, pode aceder à página Personalização da aplicação de livros, na qual pode configurar os campos do livro e os campos do utilizador do livro, incluindo o valor da lista de escolha para os campos Tipo de livro e Função de utilizador do livro.
Assistente de gestão de funções	<ul style="list-style-type: none"> No passo 2, Acesso ao tipo de registo, a opção Livro aparece como um artigo. No Passo 4, Privilégios, aparece o privilégio Gerir livros como uma opção.
Aceder ao assistente de perfis	<ul style="list-style-type: none"> No Passo 1, Aceder ao nome de perfil, aparece a caixa de verificação Concedível a utilizadores de livro. No Passo 2, Especificar níveis de acesso: <ul style="list-style-type: none"> A opção Livro aparece como um objecto de nível superior. Um artigo para a secção de informações relativas ao Livro aparece por baixo da ligação Informações relacionadas para os tipos de

Componente	Controlos activados pelo privilégio Gerir livros
	registo que suportam livros.
Página Perfil da empresa	■ Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa da página, aparece a caixa de verificação Activar livros.
Assistente de disposições de páginas (Gestão de disposições)	■ No Passo 4, Informações relacionadas, a secção de informações relativas ao Livro aparece na secção Disponível da página para todos os tipos de registo que suportam livros.
Página Mudar o nome de tipos de registo	■ A opção Livro aparece como um dos artigos da página.
Fluxo de trabalho	■ A acção Atribuir um livro aparece como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerir fluxo de trabalho activado).
Menu na página Lista	■ Atribuição de livros em diferido aparece como uma das opções do menu para os tipos de registo suportados.

Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro

Para o ajudar a organizar a estrutura de livros, pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo para cada livro criado. Por exemplo, se planeia ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro designado como Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de escolha que pode personalizar para cumprir as necessidades da empresa.

Também pode criar funções de utilizador do livro que pode atribuir a utilizadores quando os associa aos livros. As funções de utilizador do livro não são as mesmas que as funções de utilizador do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, pode criar funções de utilizador do livro, tais como Utilizador do território e Gestor do território para serem atribuídas a utilizadores que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento seguinte descreve como criar tipos de livro e funções de utilizador do livro.

Para criar tipos de livro e funções de utilizador do livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Livro.
- 4 Na página Personalização da aplicação do livro, proceda de uma das seguintes formas:
 - Para criar tipos de livro, clique em Configuração do campo do livro.
 - Para criar funções de utilizador do livro, clique em Configuração do campo de utilizadores do livro.

5 Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo.

6 Introduza os valores para a lista de escolha e guarde as alterações.

Para mais informações acerca de como editar campos da lista de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96).

Configurar modos de propriedade do registo

O Oracle CRM On Demand permite-lhe configurar os seguintes modos de propriedade do registo para suportar as necessidades empresariais:

- Modo de utilizador
- Modo de livro
- Modo misto

Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249).

Para configurar modos de propriedade do registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo que pretende configurar.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos do *tipo de registo*, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que pretende configurar.
- 5 Dependendo do modo de propriedade do registo que pretende configurar, edite os campos da seguinte forma:
 - Para configurar o tipo de registo em modo de utilizador, configure o campo Proprietário para que seja um campo obrigatório e, em seguida, configure o campo Livro para que não seja um campo obrigatório.
 - Para configurar o tipo de registo em modo de livro, configure o campo Livro para que seja um campo obrigatório e, em seguida, configure o campo Proprietário para que não seja um campo obrigatório.
 - Para configurar o tipo de registo em modo misto, configure tanto o campo Proprietário como o campo Livro para que não sejam campos obrigatórios.

6 Guarde as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

NOTA: Depois de configurar o modo de propriedade do registo, tem de se certificar de que as disposições da página para o tipo de registo estão configuradas corretamente para o modo de propriedade do registo. Para obter mais informações sobre disposições da página para modos de propriedade do registo, consulte [Acerca](#)

da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo (consultar "Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo" na página 78).

Criar livros e hierarquias de livros

Pode criar livros a partir da secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração.

NOTA: Também pode criar livros importando registos de livros. Para obter mais informações, consulte [Campos de livros: Preparação da importação](#) (na página 471).

Antes de começar:

- Para efetuar este procedimento, tem de ter o privilégio Gerir livros na sua função de utilizador.
- Antes de começar a criar os seus livros e as suas hierarquias de livros, leia o tópico [Acerca da criação de estruturas de livros](#) (na página 244).

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um livro.

Para criar um livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Nova.
- 4 Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e, em seguida, guarde o registo.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de introduzir para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para efeitos de apresentação no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado para o nome de um livro é de 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro da lista de escolha.
Livro principal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se este for um livro raiz, deixe este campo em branco. ■ Se se tratar de um sublivro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e selecione o livro principal.
Pode conter dados	<p>Aplica-se apenas ao livro atual e não a sublivros. Selecione esta caixa de verificação se forem associados registos a este livro. Por motivos de desempenho, aplique esta funcionalidade apenas aos livros que contenham dados.</p> <p>NOTA: No seletor de livros, o qual é apresentado em todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que podem conter dados são identificados por um ícone de documento azul. Os livros personalizados</p>

Campo	Descrição
	que não podem conter dados são identificados por ícone de pasta amarelo.

Criar livros secundários

Se desejar criar livros secundários para um livro principal existente, pode criar os livros secundários utilizando o método indicado no procedimento anterior ou pode criar livros secundários, tal como é descrito no procedimento seguinte.

Para criar livros secundários para um livro existente

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação para o livro principal.
- 2 Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e guarde as alterações.

Mover um livro para um novo livro principal

Pode alterar um livro para o transformar num sublivro de outro livro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando altera um livro principal, a hierarquia de livros altera-se do seguinte modo:

- O novo livro principal aplica-se ao livro atual e a quaisquer sublivros que sejam dependentes do livro atual.
- Os utilizadores atribuídos ao antigo livro principal perdem o acesso ao livro atual e aos respetivos sublivros.
- Os utilizadores atribuídos ao novo livro principal ficam com acesso ao livro atual e aos respetivos sublivros.
- Os utilizadores atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração no livro principal.

NOTA: Se desejar eliminar um livro principal, tem de remover primeiro todos os respetivos sublivros, utilizadores e dados.

SUGESTÃO: Para ficar a saber quantos registos contém um livro, crie um relatório do histórico para cada tipo de registo. Para obter informações sobre a criação de relatórios, consulte Relatórios.

O procedimento seguinte descreve como mover um livro para um novo livro principal.

Para mover um livro para um novo livro principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.

- 3 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação Editar do livro que pretende alterar.
- 4 Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Guarde as alterações.

Associar utilizadores a livros

Pode definir que utilizadores podem aceder a um livro e o nível de acesso que cada utilizador terá aos registos no livro. Quando associa um utilizador a um livro, especifica o perfil de acesso para o utilizador ao trabalhar no livro. Estão disponíveis as seguintes opções padrão:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso na página Editar utilizadores de livros inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros nestes selecionados. Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para livros, consulte [Criar perfis de acesso para livros](#) (na página 277).

A opção Visibilidade do gestor ativada na página Perfil da empresa e a opção Incluir subitens no Seletor de livros são fatores adicionais na determinação do acesso de um utilizador aos registos. Quando a caixa de seleção Visibilidade do gestor ativada está selecionada na página Perfil da empresa, a definição Incluir subitens em procuras permite a um utilizador aceder a dados nos sublivros e aceder a dados direta ou indiretamente detidos pelos utilizadores subordinados.

O nível de acesso que um utilizador tem aos livros afeta os direitos de acesso gerais do utilizador aos registos. Os exemplos seguintes mostram como os direitos de acesso do utilizador são determinados.

Exemplo 1

Rui Teles, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da conta através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Não é membro da equipa da conta para a conta Widgets ABC
- Está associado ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Total

Se a conta Widgets ABC estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso do Rui ao registo Widgets ABC permite-lhe ler, editar e eliminar o registo. Tem estes direitos de acesso, porque o sistema de controlo de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e aplica-os. Neste caso, o perfil de acesso para o livro está definido como Total e, por conseguinte, substitui o perfil de acesso para registos da conta.

Exemplo 2

Tânia Lopes, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no próprio perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- É membro da equipa da oportunidade com o campo Acesso à oportunidade definido para Editar
- Está associada ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia permitem-lhe ler, editar e eliminar o registo. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia (do respetivo perfil de acesso de proprietário, perfil de acesso predefinido e adesão à equipa da oportunidade) permitem-lhe ler e editar a oportunidade, mas não lhe permitem eliminar a oportunidade.

Métodos para associar utilizadores a livros

Pode utilizar três métodos para associar utilizadores a livros:

- Num registo de livro, pode associar vários utilizadores ao livro.
- Num registo de utilizador, pode associar vários livros ao utilizador.
- Pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter mais informações, consulte [Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação](#) (consultar "[Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#)" na página 469).

O procedimento seguinte descreve como associar vários utilizadores a um livro através do registo de livro.

Para associar vários utilizadores a um livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação do nome do livro ao qual pretende associar utilizadores.
- 4 Na página Detalhes do livro, na barra de título da secção Utilizadores do livro, clique em Adicionar utilizadores.
- 5 Na página Editar utilizadores do livro, escolha os utilizadores que pretender associar ao livro.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada utilizador que associa ao livro.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Utilizadores	<p>Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Utilizador e, em seguida, selecione o utilizador.</p> <p>NOTA: Os delegados de um utilizador não obtêm acesso automaticamente ao livro de um utilizador. Tem igualmente de associar cada delegado ao livro.</p>
Função de utilizador do livro	<p>(Opcional) Selecione a função da lista de escolha.</p> <p>NOTA: A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 270).</p>
Perfil de acesso	<p>A partir da lista de perfis que estão ativados nos livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. As opções padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Editar. Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro. ■ Total. Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro. ■ Só de leitura. Permite ao utilizador ver os registos no livro. <p>NOTA: Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 277).</p>

O procedimento seguinte descreve como associar vários livros a um utilizador através do registo de livro.

Para associar vários livros a um utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3** Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4** Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador que pretende associar aos livros.
- 5** Na página Detalhes do utilizador, na barra de título da secção Livros atribuídos, clique em Adicionar livros.

NOTA: Se a secção Livros atribuídos não estiver disponível na página Detalhes do utilizador, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção à disposição da página.
- 6** Na página Editar livros atribuídos, escolha os livros que pretende associar ao utilizador e especifique as informações de utilizador para cada livro.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada livro que associa ao utilizador.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone do lado direito do campo Nome do livro, selecione um livro no Seletor de livros e clique em OK.
Função de utilizador do livro	(Opcional) Selecione a função da lista de escolha. NOTA: A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 270).
Perfil de acesso	A partir da lista de perfis que estão ativados nos livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. As opções padrão são: <ul style="list-style-type: none"> ■ Editar. Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro. ■ Total. Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro. ■ Só de leitura. Permite ao utilizador ver os registos no livro. NOTA: Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 277).

NOTA: Associar um utilizador a um livro não lhe permite aceder ao livro. Para permitir o acesso de utilizadores aos livros, tem de ativar os livros para cada utilizador e para cada função de utilizador que pretende aceder aos livros, tal como descrito em [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) (na página 279).

Criar perfis de acesso para livros

Quando associa um utilizador a um livro, selecciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador a registos no livro e em quaisquer livros secundários. O perfil de acesso para o livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso para o utilizador e é dado ao utilizador os dados de acesso mais liberais a um registo que os perfis de acesso permitem. Para mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associar utilizadores a livros](#) (na página 274).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para selecção quando associa um utilizador a um livro são os seguintes:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso, que aparece na página Editar utilizadores de livros e na página Editar livros atribuídos, inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros seleccionada.

O procedimento seguinte descreve como criar um perfil de acesso para livros.

Para criar um perfil de acesso para livros

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3** Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 4** Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5** No Passo 1 do assistente Perfil de acesso, seleccione a caixa de selecção Concedível a utilizadores de livros.
- 6** No Passo 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registo e para os tipos de informações relacionados.
- 7** Quando terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para guardar as alterações.

Ativar livros para a empresa

Quando tiver configurado as estruturas de livros, pode ativar livros para a empresa. O procedimento seguinte descreve como ativar livros para a empresa.

Para ativar livros para a empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3** Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4** Na página Perfil da empresa, defina as opções que se seguem. Para obter mais informações sobre estas opções, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18).
 - a** Na secção Definições da empresa, certifique-se de que o Método de procura global está definido para Procura direccionada. Quando a Procura alvo está seleccionada, o Seletor de livros aparece na secção de procura da barra de ação.
 - b** Na secção Definição de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados nos livros são sincronizados com os dados na base de dados que suporta relatórios e painéis.)
 - c** Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de verificação estão seleccionadas:

Definição	Objetivo
Ativar livros	Utilize este campo para controlar se o Seletor de livros apresenta livros personalizados e livros do utilizador. Se a

Definição	Objetivo
	<p>seleção da caixa de verificação Ativar livros for anulada, o Seletor de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para delegados, se existirem delegados.</p> <p>NOTA: Para ver a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, tem de ter o privilégio Gerir livros na função de utilizador.</p> <p>ATENÇÃO: Não pode anular a seleção desta caixa de verificação depois de a selecionar. No entanto, pode efetuar alterações na hierarquia de livros após a seleção da opção.</p>
Apresentar seletor de livros	Ativa o Seletor de livros que os utilizadores podem utilizar para filtrar registos por utilizador, delegado ou livro personalizado.

Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador

Para ativar um utilizador para utilizar livros, configure a função de utilizador e o perfil de acesso predefinido para a função de utilizador. Configure também o registo do utilizador para cada utilizador.

O procedimento seguinte descreve como ativar livros para uma função de utilizador. Tem de executar estes passos para cada função que utiliza livros.

Para ativar livros para uma função de utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
- 4 Na lista Língua da tradução, selecione a língua principal da empresa.
- 5 Clique na ligação para a função que pretende modificar.
- 6 No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo e configure os níveis de acesso para o tipo de registo Livros.

A tabela seguinte mostra as definições que tem de configurar para permitir os utilizadores (que não são administradores) aceder a livros.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Selecionado	Seleção anulada	Seleção anulada

NOTA: Tem de garantir que a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos é anulada. Caso contrário, o utilizador poderá aceder a todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para guardar as alterações.
- 8 Navegue para a página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 9 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Língua da tradução, selecione a língua principal da empresa.
- 11 Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador que está a ativar para os livros e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registo relacionados.

A tabela seguinte descreve as definições necessárias no Perfil de acesso predefinido para uma função de utilizador, que ativa o acesso aos livros para a função. A configuração do perfil de acesso predefinido dá à função de utilizador o acesso necessário aos livros. Por conseguinte, não tem de configurar o perfil de acesso do proprietário para a função.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido
Livros	Não aplicável	Só de leitura.
Livros	Livro secundário	Ver. Este perfil permite ao utilizador ver todos os sublivros na página Detalhes do livro. A predefinição é Sem acesso.
Livros	Utilizador	Só de leitura. Este perfil permite ao utilizador ver outros utilizadores que estão associados ao livro na página Detalhes do livro. A predefinição é Sem acesso.

- 12 Clique em Concluir para guardar as alterações.

O procedimento seguinte descreve como ativar livros para um utilizador. Tem de executar estes passos para cada utilizador que utiliza livros.

Para ativar livros para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
 - 3 Na secção Gestão de utilizadores, clique na ligação Gestão de utilizadores.
 - 4 Clique na ligação Editar para o utilizador cujo perfil pretende modificar.
 - 5 Na secção Informações chave do utilizador da página Editar utilizador, configure as seguintes definições:
 - **Livro predefinido para o Analytics.** Esta definição determina o livro do utilizador ou o livro personalizado que aparece por predefinição para o utilizador no Seletor de livros, na Página principal de relatórios e na Página principal de painéis. A definição apresenta o nome de utilizador e o ID de início de sessão (por predefinição) do utilizador cujo registo está a editar. Altere a definição do registo do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência para relatórios e painéis. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Seletor de livros.
 - **Livro predefinido.** Esta definição determina o livro do utilizador ou livro personalizado que aparece, por predefinição, para o utilizador no Seletor de livros quando está a trabalhar em qualquer área diferente de Relatórios e Painéis. A definição apresenta Todos por predefinição. Altere a definição do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência, para que o utilizador não tenha de seleccionar o livro sempre que pretender trabalhar nos dados do mesmo. A definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Seletor de livros.
 - 6 Na secção Informações de segurança do utilizador da página Edição do utilizador:
 - a Defina o valor para as Áreas de informações empresariais de relatórios para Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa.

NOTA: Tem de seleccionar um destes valores. Caso contrário, os relatórios não irão conter quaisquer dados. A opção que seleccionou, Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa, não afeta os dados no relatório.
 - b Defina o valor para as Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total.
 - 7 Clique em Guardar.
- NOTA:** Para aceder a um livro, o utilizador tem de estar associado ao livro. Além disso, um delegado do utilizador não tem automaticamente acesso a um livro do utilizador. Os delegados também têm de estar associados aos livros.

Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível para utilizadores na página de detalhes para um tipo de registo, tem de configurar o seguinte:

- Torne a secção de informações relacionadas com Livros disponível na disposição da página do tipo de registo para a função de utilizador.
- No perfil de acesso para a função de utilizador, dê à função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

O procedimento seguinte descreve como tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo.

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Oportunidade.
- 4** Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página necessária (por exemplo, Disposição da página da oportunidade).
- 5** Na página Disposição da página do tipo de registo, clique na ligação Editar para a disposição da página em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
- 6** No assistente Disposição da página, vá para o Passo 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover o item Livros para a secção Apresentado.
- 7** Clique em Concluir para guardar as alterações.
- 8** Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie novamente sessão.

O procedimento seguinte descreve como dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

Para dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas num tipo de registo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3** Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4** Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
- 5** No assistente Perfil de acesso, vá para o Passo 2, Especificar níveis de acesso e clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.

Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Informações relacionadas a seguir ao registo Oportunidade.

- 6 Seleccione o nível de acesso para Livros de acordo com os requisitos da função de utilizador.
- 7 Clique em Concluir para guardar as alterações.
- 8 Repita os passos 4 a 7 para o Perfil de acesso do proprietário que é utilizado para a função de utilizador que está a activar para os livros.

Atribuir registos a livros

Pode atribuir registos a livros personalizados das seguintes formas:

- **Um registo de cada vez (manualmente).** Pode seleccionar o valor do ativo na página Detalhes do registo.
- **Em massa.** Pode atribuir registos a livros em diferido.
- **Através da importação das atribuições de livros.** Pode importar atribuições de livros apenas para contas e contactos. Para obter informações sobre a importação das atribuições de livros, consulte [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (na página 259).

Os registos também podem ser atribuídos a livros através de regras e condições de fluxo de trabalho ativo. Para obter informações sobre como utilizar regras de fluxo de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310).

Acerca da data de início e data de fim para atribuições de livros em contas e contactos

As atribuições de livros para registos de contas e contactos podem ter uma data de início e uma data de fim. Pode atualizar estes campos, utilizando apenas o assistente de importação ou os serviços Internet. Tem de utilizar a API de serviços Internet v1.0 para todos os pedidos de serviços Internet.

Uma atribuição de livros permanece efetiva até a data de fim ser atingida ou até a atribuição de livros ser removida do registo, conforme o que ocorrer primeiro. Quando a data de fim é atingida, a relação entre o livro e o registo é terminada e os utilizadores já não têm acesso ao registo através da afiliação do livro. No entanto, os utilizadores que têm acesso ao registo através de outros componentes de controlo de acesso, tal como propriedade de registos ou afiliação da equipa, ainda podem aceder ao registo.

Para obter mais informações sobre a gestão das atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260).

Antes de começar:

- Para atribuir registos a livros numa página Detalhes do registo, a disposição da página Detalhes do tipo de registo deverá incluir a secção Livro.
- Para atribuir registos a livros em diferido, tem de ter o privilégio gerir livros na função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como atribuir um único registo a um livro.

Para atribuir um registo único a um livro

- 1 Navegue para a página Detalhe do registo.
- 2 Na barra de título da secção Livros da página Detalhe, clique em Adicionar.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende atribuir o registo e clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como atribuir registos a livros em diferido.

Para efetuar a atribuição de registos a livros em diferido

- 1 Na janela da lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Atribuir a livros em diferido.
- 2 Na janela Atribuir a livros em diferido, clique no botão do seletor ao lado da caixa Livro de destino e, em seguida, na pesquisa do Livro, escolha o livro ao qual pretende atribuir registos.
- 3 Escolha uma Opção de atribuição para os registos na lista.

A tabela que se segue descreve as Opções de atribuição que pode selecionar.

Opção	Descrição
Adicionar	Adiciona o Livro de destino a todos os registos. Esta atribuição não afeta quaisquer atribuições de livros anteriores para os registos.
Tipo de substituição	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove quaisquer livros atribuídos anteriormente que tenham o mesmo tipo que o Livro de destino. NOTA: Os Tipos de livro são definidos pelo administrador da empresa.
Substituir tudo	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que pretende substituir. Volta a atribuir registos do livro aqui especificado ao Livro de destino. Os outros registos não são afetados.
Remover	Remove a atribuição existente ao Livro de destino de todos os registos.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registos.

- 4 Se escolher uma opção diferente de Adicionar no passo 3, tem agora de escolher uma opção Aplicar a. A tabela que se segue descreve as opções de Aplicar a que pode selecionar.

Opção	Descrição
-------	-----------

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos seleccionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efetuadas manualmente
Associações automáticas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos seleccionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efetuadas por fluxo de trabalho ou em diferido
Ambas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos seleccionados.

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhido, clique em Atribuir.

A janela Fila de atribuição de livros em diferido é aberta apresentando o pedido de atribuição na secção Pedidos ativos. Para mais informações, consulte [Página Fila de atribuição de livros em diferido](#) (na página 638).

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Pode ver subconjuntos de livros ou ver todos os livros.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Hierarquia de livros.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a selecção para um subconjunto diferente de livros ou selecione Todos os livros para ver todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Criar um livro secundário para um livro existente	Clique na ligação do nome para o livro principal. Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e guarde as alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique na ligação Editar para o livro que pretende alterar. Na página Editar livro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal e, em seguida, guarde as alterações.
Associar utilizadores a um livro	Clique na ligação do nome do livro. Na página Detalhes do livro, clique em Adicionar utilizadores na barra de título Utilizadores do livro. Na página Editar livro,

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	escolha os utilizadores que pretende associar ao livro e especifique as informações do utilizador. Para mais informações, consulte Associar utilizadores a livros (na página 274).

Campos do livro

A página Editar livro e a página Detalhes do livro mostram detalhes dos livros personalizados. Pode alterar os detalhes de um livro, adicionar livros secundários a um livro e adicionar utilizadores a um livro.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do livro	
Nome do livro	O nome dado ao livro.
Livro principal	Mostra o nome do livro principal se o livro for um livro secundário. Se o livro for um livro raiz, este campo está em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar estruturas de livros. Para mais informações acerca de como criar tipos de livros, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 270).
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de selecção seleccionada.
Parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , na Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.
Localização do parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , na Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library -

Campo	Descrição
	http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.
Secção Livros secundários	
Nome do livro	O nome de um livro que é um livro secundário do livro actual.
Tipo de livro	O tipo de livro do livro secundário.
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados ao livro secundário.
Secção de utilizadores do livro	
Apelido	O apelido de um utilizador associado a este livro.
Nome	O nome de um utilizador associado a este livro.
Função de utilizador do livro	A função do livro do utilizador para o livro actual. Uma função de utilizador do livro pode ser atribuída a um utilizador quando este está associado a um livro. As funções de utilizador do livro não são funções de utilizador no Oracle CRM On Demand. Para mais informações acerca de como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar " Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro " na página 270).
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do utilizador ao livro actual e a quaisquer livros secundários. Seleccione da lista de perfis que estão activados para livros. Para mais informações acerca de como criar perfis de acesso especificamente para livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 277).

Informações sobre resolução de problemas em livros

Para mais informações acerca da funcionalidade resolução de problemas em livros, consulte 565278.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Gestão de grupos

A gestão de grupos é uma funcionalidade opcional que possibilita à empresa configurar equipas de pessoas que trabalhem em conjunto, permitindo-lhes partilhar um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos na empresa permite aos utilizadores efetuar o seguinte:

- Os membros do grupo podem aceder a um calendário agregado que mostra a disponibilidade de todos os membros do grupo. Isso permite aos funcionários determinar a melhor hora para agendar compromissos e para notificar os funcionários (e contactos) relativamente a compromissos.

NOTA: Os utilizadores têm de ter o privilégio **Partilhar calendário** atribuído à respetiva função para poderem aceder ao calendário agregado do grupo. Os utilizadores que têm o privilégio **Partilhar calendário** também podem configurar vistas de calendário personalizadas. Para mais informações, consulte [Ver os calendários de outros utilizadores e Adicionar vistas de calendário personalizadas](#).

- Os membros do grupo podem partilhar automaticamente a propriedade dos seguintes tipos de registo:

- Atividade
- Conta
- Contacto
- Agregado familiar
- Oportunidade
- Carteira

Quando um registo é atribuído a um membro de um grupo, todos os membros do grupo tornam-se proprietários conjuntos do registo. Por exemplo, se um utilizador pertencer ao grupo XYZ, qualquer conta que é atribuída ao utilizador depois do utilizador se tornar um membro do grupo é incluída nas listas da conta para os membros do grupo XYZ. Nesses registos, o nome do grupo aparece no campo Grupo principal se este campo estiver presente na disposição da página Detalhes. Todos os membros do grupo, incluindo o proprietário designado do registo, aparecem na secção Informações relacionadas com a Equipa na página Detalhes do registo. Todos os membros do grupo podem atualizar o registo.

Por predefinição, os membros do grupo atual têm acesso total aos registos do grupo que foram atribuídos a um membro do grupo após a adesão do membro ao grupo. Os detalhes sobre os registos de compromisso, tarefa e contacto que estão marcados como Privado não podem ser lidos por outros membros do grupo.

NOTA: Para que esta funcionalidade esteja ativa, a opção **Atribuição de grupos** predefinida da página Perfil da empresa tem de estar selecionada. A opção tem de estar selecionada antes da criação dos grupos. Para mais informações, consulte [Configurar grupos](#) (na página 290).

Este comportamento aplica-se a grupos:

- Cada utilizador pode pertencer apenas a um grupo.

Depois de um utilizador ser adicionado a um grupo, o respetivo nome deixa de aparecer na lista de utilizadores quando forem selecionados membros de grupos.

- Se selecionar a opção de atribuição de grupos na empresa:

- Os registos que existem antes de um grupo ser definido não serão atualizados, exceto se o campo Proprietário for atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
- Quando um utilizador adere a um grupo, esse utilizador obtém acesso aos registos do grupo. No entanto, os registos pertencentes ao novo membro do grupo anterior à adesão do utilizador ao grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um utilizador se tornar no proprietário dos registos após a adesão do utilizador a um grupo, os novos registos ficam visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo seguinte ilustra a propriedade de registos de grupo:

- O Utilizador 1 e o Utilizador 2 pertencem ao Grupo 1. O Utilizador 3 não pertence ao Grupo 1.
 - O Utilizador 3 é o proprietário da Conta 31. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 não terão acesso à Conta 31.
 - O Utilizador 3 é adicionado ao Grupo 1. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 continuarão a não ter acesso à Conta 31.
 - O Utilizador 3 passa a ser o proprietário da Conta 32. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 terão acesso à Conta 32.
- Se forem eliminados utilizadores de um grupo, serão removidos de todos os registos partilhados pertencentes ao grupo. Mantêm o acesso aos respetivos registos privados.

Acerca dos grupos e modos de propriedade do registo

Dependendo do modo de propriedade do registo configurado para um tipo de registo, os registos desse tipo poderão não ter um proprietário. Em vez disso, é possível que um registo tenha um livro personalizado principal ou que não tenha proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249). Os modos de propriedade do registo aplicam-se apenas aos tipos de registo que suportam livros.

Se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo, é possível que um registo que tinha anteriormente um proprietário já não tenha o proprietário no registo quando o registo for atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade do registo. Neste caso, se o anterior proprietário do registo for um membro de um grupo, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo, todos os membros do grupo serão removidos da equipa.

Grupos e equipas

O Oracle CRM On Demand faz a distinção entre *Grupos* e *Equipas*:

- Os grupos são configurados pelo administrador da empresa e aplicam-se a conjuntos completos de registos em toda a empresa. A funcionalidade Grupo tem de ser ativada pelo Suporte técnico a clientes ou pelo administrador da empresa quando esta for configurada para o Oracle CRM On Demand.
- Os proprietários de registos ou administradores da empresa configuram as equipas. As equipas aplicam-se apenas a esses tipos de registo que permitam equipas, incluindo:
 - Conta
 - Acreditação
 - Aplicação
 - Plano de negócio
 - Certificação
 - Contacto
 - Curso
 - Objetos personalizados

- Registo de negócio
- Exame
- Agregado familiar
- Pista
- Pedido de FDM
- Objetivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Pedido de assistência
- Pedido de preço especial

Para configurar uma equipa para aceder ao registo, o proprietário deve partilhar explicitamente esse registo através da utilização da secção Equipa da página Detalhes do registo.

Para mais informações sobre a configuração de grupos, consulte [Configurar grupos](#) (na página 290).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- Ver os calendários de outros utilizadores
- Adicionar vistas de calendário personalizadas

Configurar grupos

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Certifique-se de que a função inclui o privilégio Gerir utilizadores e acesso.
- Para compreender como os grupos funcionam, consulte [Gestão de grupos](#) (na página 287).

Sequência para configurar grupos e importar utilizadores

Quando estiver a configurar grupos, siga esta sequência:

- 1 Active a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido.

ATENÇÃO: Antes de configurar ou alterar um grupo, a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido tem de ser activada (isto é, a opção Atribuição do grupo predefinido na página Perfil da empresa tem de estar seleccionada), mesmo que não planeie utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido. Se não activar esta funcionalidade antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não funcionará de forma correcta. Se isso acontecer, tem de eliminar o grupo, activar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido e, em seguida, criar novamente o grupo.

- 2 Crie grupos e atribua utilizadores aos grupos.
- 3 Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.
- 4 Importe os registos com o Proprietário (utilizador) predefinido, que irá propagar grupos aos registos.

Para activar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5 Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, seleccione a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.
- 6 Guarde as definições.

Para configurar um grupo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Grupos de partilha pública.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Editar grupo, preencha os campos necessários.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

NOTA: Pode mudar o nome do grupo sem afectar os registos existentes, uma vez que a aplicação utiliza o ID do grupo subjacente para controlar os registos do grupo e não o nome do grupo. No entanto, o nome do grupo tem de ser único na empresa.

- 6 Clique em Guardar.

- 7** Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8** Na página Membros do grupo, clique nos ícones de pesquisa e adicione utilizadores.
Apenas os utilizadores que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo pertence um utilizador, abra a página Detalhes desse utilizador.
- 9** Guarde o registo.
- 10** Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.

Para desactivar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido, proceda do seguinte modo:
 - a** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b** Clique na ligação Administração da empresa.
 - c** Clique na ligação Perfil da empresa.
 - d** Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
 - e** Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, limpe a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.
 - f** Guarde as definições.
Se decidir posteriormente efectuar alterações aos grupos ou adesão a grupos, tem de activar novamente a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido antes de efectuar as alterações e, em seguida, desactivá-la quando terminar de efectuar as alterações.

Acerca de como alterar a definição de Atribuição do grupo predefinido

Se a empresa decidir deixar de utilizar grupos, deverá seguir esta sequência antes de desactivar a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido:

- 1** Elimine todos os utilizadores, excepto o que pretende que seja o Proprietário principal dos registos do grupo.
- 2** Elimine o grupo.
- 3** Desmarque a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido no perfil da empresa.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- [Gestão de grupos](#) (na página 287)
- [Ver os calendários de outros utilizadores](#)

- Adicionar vistas de calendário personalizadas

Gestão de territórios

Pode configurar territórios e hierarquias de territórios. Por exemplo, uma empresa poderá organizar a sua força de vendas em grupos ou territórios. Os territórios poderão basear-se na geografia, produtos ou indústrias. Cada grupo de vendas é responsável pelo processamento de contas e oportunidades de vendas no respectivo território. Pode utilizar os territórios que configurou no Oracle CRM On Demand como a base para a atribuição de novos registos de contas e de oportunidades. Para mais informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurar territórios](#) (na página 293).

Configurar territórios

Antes de começar:

- Se os territórios ainda não tiverem sido definidos na empresa, determine as convenções de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
- Para executar os procedimentos seguintes, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar um território.

Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um território, clique em Novo Território.
 - Para actualizar as informações de territórios, clique na ligação adequada na coluna Nome do território e, em seguida, clique em Editar na página Detalhes do território.
- 4 Na página Editar território, introduza as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território principal	Caso se trate de um território de nível superior, deixe este campo em branco.
Quota actual	Pode introduzir uma quota atribuída a este território.

Campo	Descrição
Moeda do território	Herda a moeda predefinida da empresa.

- 5 Guarde o registo.
- 6 (Opcional) Na página Detalhes do território, clique em Novo na barra de título Territórios dependentes para adicionar subterritórios.

Para actualizar o território principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, seleccione o território dependente.
- 4 Na página Detalhe do território, clique em Editar.
- 5 Na página Editar território, clique no ícone de pesquisa junto do campo Território principal.
- 6 Na janela de pesquisa, seleccione a conta principal.
- 7 Guarde o registo.

Para actualizar registos com território

Existem várias formas de actualizar o campo de território num registo. Normalmente, este processo é automático:

- **Gestor de atribuições:** Pode utilizar o Gestor de atribuições para preencher este campo e o proprietário relacionado e os membros da equipa para o registo.
- **Importar:** Quando pretender actualizar a propriedade do território em vários registos, defina o sinalizador Voltar a atribuir proprietário para accionar a atribuição de registos com o Gestor de atribuições.
- **Manual:** Um utilizador pode atribuir o território a um registo.

Gestão do processo de negócio

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Criar processos](#) (na página 302)
- [Adicionar estados de transições a processos](#) (na página 303)
- [Restringir processos](#) (na página 306)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições](#) (na página 307)

- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 308)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos](#) (na página 328)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 350)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)
- [Ver instâncias do fluxo de trabalho](#) (na página 356)
- [Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 357)
- [Configurar regras de atribuição](#) (na página 365)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas](#) (na página 372)
- [Criar disposições da conversão de pistas](#) (na página 373)
- [Configurar a definição da previsão](#) (na página 376)
- [Atualizar a definição da previsão](#) (na página 383)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores](#) (na página 384)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa](#) (na página 392)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos](#) (na página 297)
- [Acerca dos campos principais na administração de processos](#) (na página 297)
- [Cenário para bloquear registos de atividades](#) (na página 297)
- [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos](#) (na página 298)
- [Funcionalidade de administração de processos](#) (na página 300)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (na página 302)
- [Configuração do fluxo de trabalho](#) (na página 310)

- [Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 354)
- [Acerca de regras de atribuição](#) (na página 361)
- [Administração da conversão de pistas](#) (na página 371)

Administração de processos

Na secção de administração de processos do Oracle CRM On Demand, pode configurar processos para impedir os utilizadores, incluindo aplicações externas, de executarem determinadas ações nos registos de um determinado tipo de registo, quando os registos se encontrarem num determinado estado. Impedir os utilizadores de executarem determinadas ações desta forma é designado por *bloqueio de registos*.

A funcionalidade de administração de processos não é ativada no Oracle CRM On Demand por predefinição. Tem de ser ativada para cada empresa por Oracle CRM On Demand Customer Care. Se a empresa pretender utilizar a funcionalidade de administração de processos, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para ter o privilégio Administração de processos concedido à função do administrador da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care conceder o privilégio Administração de processos ao administrador da empresa, este pode conceder o privilégio a outras funções.

NOTA: Os controlos que determinam, quais são os registos que são bloqueados, são o último componente de segurança que o Oracle CRM On Demand examina quando calcula os direitos de um utilizador para trabalhar com um registo. As permissões concedidas por todos os outros componentes de controlo de acesso são examinadas em primeiro lugar. O *componente de controlo de acesso* é a funcionalidade no Oracle CRM On Demand que contribui para o cálculo dos direitos de um utilizador para aceder e trabalhar com os registos. Exemplos de componentes de controlo de acesso são: propriedade do registo, perfis de acesso, funções, equipas, livros e hierarquia de supervisão. Os controlos que bloqueiam os registos não substituem quaisquer restrições impostas pelos outros componentes de controlo de acesso.

Para obter informações sobre os processos e a respetiva criação, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos](#) (na página 297)
- [Acerca dos campos principais na administração de processos](#) (na página 297)
- [Cenário para bloquear registos de atividades](#) (na página 297)
- [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos](#) (na página 298)
- [Funcionalidade de administração de processos](#) (na página 300)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (na página 302)
- [Criar processos](#) (na página 302)
- [Adicionar estados de transições a processos](#) (na página 303)
- [Restringir processos](#) (na página 306)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições](#) (na página 307)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 308)

Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos

Num processo para um tipo de registo, configure um número de estados de transições. Um *estado da transição* representa um estado que um registo introduz quando são cumpridas determinadas condições. Um *campo de transição* é um campo da lista de escolha no tipo de registo que determina a transição de um registo de um estado da transição para outro. O campo da lista de escolha para um processo é identificado na definição do processo.

Num processo, cada valor no campo de transição pode ser ligado a um estado da transição. Para cada estado da transição, pode especificar as seguintes informações:

- **Condição.** A condição determina se um registo pode ser movido para este estado da transição.
- **Mensagem de erro.** A mensagem de erro aparece se a condição não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo para este estado da transição.
- **Controlos de acesso de registo.** Os controlos de acesso de registo determinam as ações que os utilizadores estão impedidos de executar num registo, quando o registo se encontra no estado da transição. Pode impedir os utilizadores de eliminarem ou atualizarem os registos no estado da transição.
- **Configuração de campos.** A configuração de campos determina o comportamento de determinados campos quando um registo se encontra no estado da transição.
- **Controlos de acesso relacionados.** Os controlos de acesso relacionados determinam as ações que os utilizadores estão impedidos de executar nos registos relacionados quando o registo principal se encontra no estado da transição.

Por exemplo, pode configurar um processo para o tipo de registo Solução, utilizando o campo Estado como o campo de transição e adicionar três estados de transições ao processo, um para cada um dos seguintes valores de estado: Rascunho, Aprovado e Obsoleto. Pode impedir os utilizadores de eliminarem as soluções que se encontram no estado da transição para o estado Aprovado ou impedir os utilizadores de atualizarem as soluções que se encontram no estado da transição para o estado Obsoleto, etc.

Acerca dos campos principais na administração de processos

Pode utilizar um campo da lista de escolha num tipo de registo para restringir um processo de modo a que o processo só se aplique a determinados registos desse tipo de registo. O campo da lista de escolha é designado por *campo principal* e só se aplica um processo aos registos em que o valor no campo principal no registo corresponde a um dos valores que especifica para o processo, ou seja, os valores principais. Por exemplo, o campo Tipo de chamada pode ser utilizado como o campo principal no tipo de registo Atividade. Pode restringir um processo para o tipo de registo Atividade de modo a que o processo só se aplique a determinados tipos de registo de chamada.

Cenário para bloquear registos de atividades

Este tópico fornece um exemplo de como os representantes de vendas numa empresa farmacêutica utilizam registos de atividades de chamadas no Oracle CRM On Demand para registar os detalhes das respetivas visitas aos clientes e de como os registos de atividades de chamadas são bloqueados em determinadas situações. A empresa pode utilizar o Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Um representante de vendas planeia uma visita a uma clínica local para reaprovisionar o arquivo de amostras na clínica e para falar com o chefe da clínica sobre um novo produto que a empresa farmacêutica está prestes a lançar. O representante de vendas planeia fornecer ao chefe da clínica um CD promocional que contém os resultados de testes clínicos e documentação técnica. Quando o representante de vendas configurar o registo da atividade de chamadas no Oracle CRM On Demand, define o estado do registo como Não iniciado.

Quando o representante de vendas chega à clínica, há um atraso enquanto um membro da equipa da clínica obtém a chave do arquivo de amostras. O representante de vendas utiliza o tempo para atualizar o estado do registo da atividade de chamadas no Oracle CRM On Demand para Em curso. O representante de vendas aprovisiona com êxito o arquivo de amostras, partilha a mensagem sobre o novo produto com o chefe da clínica e fornece-lhe o material promocional.

No fim do dia, o representante de vendas inicia sessão no Oracle CRM On Demand e inicia a atualização dos registos relacionados com as atividades do dia. O representante de vendas atualiza o registo da atividade de chamadas com a chamada para a clínica, mas pretende rever o registo mais uma vez antes de alterar o estado do registo para o estado final de Submetido. No entanto, o representante de vendas é programado para participar numa reunião de vendas, por isso define o estado do registo como Concluído e deixa de participar na reunião. Neste momento, o registo não pode ser eliminado do Oracle CRM On Demand.

Quando o representante de vendas regressa da reunião, revê o registo da atividade de chamadas de novo e define o estado do registo como Submetido. Neste momento, o registo da atividade de chamadas não pode ser atualizado, não pode ser eliminado do Oracle CRM On Demand e todos os campos no registo são só de leitura. Além disso, não é possível ligar outros registos ao registo da atividade de chamadas submetido. Um exemplo de um processo que suporta este cenário é fornecido no [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos](#) (na página 298).

Exemplo da utilização de processos para bloquear registos

Este tópico fornece um exemplo da criação de um processo para suportar o cenário descrito em [Cenário para bloquear registos de atividades](#) (na página 297). Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Cria um processo que limita as ações que os utilizadores podem executar da seguinte forma:

- Quando o estado do registo é Concluído, os utilizadores não podem eliminar o registo.
- Quando o estado do registo é Submetido, acontece o seguinte:
 - Os utilizadores não podem atualizar ou eliminar o registo ou ligar outros registos ao registo da atividade de chamadas.
 - Todos os campos do registo da atividade de chamadas são só de leitura.
- O processo aplica-se às chamadas para a conta e às chamadas profissionais, mas não às chamadas gerais.

Para configurar um processo para bloquear registos de atividades de chamadas

- 1** No Oracle CRM On Demand, crie um processo da seguinte forma:
 - a** No campo Nome do processo, introduza um nome único para o processo.
 - b** No campo Nome do objeto, selecione Atividade.

Quando seleciona Atividade no campo Nome do objeto, o valor no Campo principal é automaticamente definido como Tipo de chamada. O campo Transição é automaticamente definido como Estado. Para obter mais informações sobre como criar processos, consulte [Criar processos](#) (na página 302).

- Adicione os estados de transições mostrados na tabela seguinte ao processo que criou no Passo 1 deste procedimento.

Para obter mais informações sobre como adicionar estados de transições a processos, consulte [Adicionar estados de transições a processos](#) (na página 303).

Estado	Caixa de verificação Desativar atualização	Caixa de verificação Desativar eliminação/remoção
Não iniciado	Seleção anulada	Seleção anulada
Em curso	Seleção anulada	Seleção anulada
Concluído	Seleção anulada	Selecionado
Comprometido	Selecionado	Selecionado

- Restrinja o processo de modo a que se aplique às chamadas para a conta e às chamadas profissionais, mas não às chamadas gerais, adicionando os valores principais Chamadas para a conta e Chamadas profissionais ao processo.

Para obter mais informações sobre como restringir processos, consulte [Restringir processos](#) (na página 306).

- No estado da transição Submetido, configure a configuração de campos e selecione a caixa de verificação Só de leitura para todos os campos.

Para obter mais informações sobre como configurar a configuração de campos para estados de transições, consulte [Configurar a configuração de campos para estados de transições](#) (na página 307).

- Nos estados de transições Concluído e Submetido, ative os controlos de acesso apropriados para os tipos de registo relacionados.

As definições para as caixas de verificação são mostradas na tabela seguinte. Para obter mais informações sobre como ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados, consulte [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 308).

Estado da transição	Tipo de registo relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar eliminação/re moção
Concluído	Respostas de mensagens	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Produtos detalhados	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Artigo promocional entregue	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado

Estado da transição	Tipo de registo relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar eliminação/re moção
	Amostras entregues	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Transações de amostras	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Assinaturas	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Soluções	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
Submetido	Anexos	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Contactos (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Objetos personalizados 01 até 03	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Respostas de mensagens	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Produtos detalhados	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Amostras entregues	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Transações de amostras	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Assinaturas	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Soluções (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado

Funcionalidade de administração de processos

Os tipos de registo seguintes são suportados para a administração de processos:

- Conta
- Atividade
- Morada
- Plano de negócio
- Pista
- Plano de mensagens
- Objetivo

- Oportunidade
- Limitação de responsabilidade de amostras
- Transação de amostras
- Pedido de assistência
- Solução

Restrições

Aplicam-se as seguintes restrições:

- Apenas um processo pode ser configurado para cada um dos tipos de registo que suportam a administração de processos.
- Para cada um dos tipos de registo suportados, o campo Estado no tipo de registo é utilizado como o campo de transição para o processo. Não pode seleccionar um campo de transição alternativo.
- Apenas o tipo de registo Atividade suporta a utilização de um campo principal para restringir o processo. O campo principal no tipo de registo Atividade é o campo Tipo de chamada. Não pode seleccionar um campo principal alternativo.
- As opções para a configuração de campos para os estados de transições estão limitadas à especificação de que determinados campos são só de leitura, quando um registo se encontra no estado da transição.
- O campo Número de ordenação e a caixa de verificação Predefinição, que aparecem no registo do processo quando guarda o processo, não são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand.

Tipos de registo relacionados

Para cada tipo de registo principal que é suportado para a administração de processos, pode ativar controlos de acesso para todos os tipos de registo relacionados, que são suportados para o tipo de registo principal e que estão disponíveis para a empresa, com as exceções mostradas na tabela seguinte.

Tipo de registo principal	Tipos de registo relacionados não suportados
Conta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avaliações ■ Conta financeira: agência ■ Conta financeira: instituições com gestão remota
Atividade	Avaliações
Plano de negócio	Avaliações
Pista	Avaliações
Objetivo	Avaliações
Oportunidade	Avaliações

Tipo de registo principal	Tipos de registo relacionados não suportados
Pedido de assistência	Avaliações

Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand

Para configurar um processo no Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Criar processos](#) (na página 302)
- 2 [Adicionar estados de transições a processos](#) (na página 303)

Também pode executar opcionalmente as seguintes tarefas:

- [Restringir processos](#) (na página 306)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições](#) (na página 307)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 308)

Criar processos

Para criar um processo, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (na página 302).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para criar um processo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Administração de processos.
- 3 Na página Lista de processos, clique em Novo.
- 4 Na página Editar processo, preencha as informações do processo.
- 5 Guarde as alterações.

NOTA: O campo Número de ordenação e a caixa de verificação Predefinição, que aparecem na página Detalhes do processo, quando guarda um processo, não são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve os campos do processo. Para obter mais informações sobre como estes campos são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand, consulte as restrições listadas em [Funcionalidade de administração de processos](#) (na página 300).

Campo	Descrição
Nome do processo	O tipo de registo para o processo. Para obter uma lista dos tipos de registo para a qual pode criar processos, consulte Funcionalidade de administração de processos (na página 300).
Campo principal	O nome do campo no tipo de registo que deve ser utilizado como um filtro para restringir o processo a determinados registos do tipo de registo. Este campo é só de leitura. Para o tipo de registo Atividade, o valor predefinido no Campo principal é Tipo de chamada. Para outros tipos de registo, o campo está em branco. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte Acerca de campos principais na administração de processos (consultar " Acerca dos campos principais na administração de processos " na página 297).
Campo de transição	O nome do campo no tipo de registo que determina a transição de registos de um estado da transição para outro. Este campo é só de leitura. Para todos os tipos de registo suportados, o valor predefinido é Estado. Para obter mais informações sobre campos de transições, consulte Acerca de estados de transições e campos de transições na administração de processos (consultar " Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos " na página 297).
Descrição	(Opcional) Uma descrição do processo.

Adicionar estados de transições a processos

Num processo, pode ligar cada valor no campo de transição a um estado da transição. Para obter mais informações sobre campos de transições e estados de transições, consulte [Acerca de estados de transições e campos de transições na administração de processos](#) (consultar "[Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos](#)" na página 297).

Para adicionar um estado da transição a um processo, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (na página 302).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para adicionar um estado da transição a um processo

- 1** Na página Lista de processos, clique na ligação Nome do processo para o processo ao qual pretende adicionar o estado da transição.
- 2** Na página Detalhes do processo, desloque-se para a secção Estados de transições da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3** Na página Editar estado da transição, preencha as informações do estado da transição.
- 4** Guarde as alterações.
- 5** Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento para cada estado da transição que pretende adicionar ao processo.

A tabela seguinte descreve alguns dos campos do estado da transição. Os cabeçalhos na secção Informações chave e na secção Validação da página no Oracle CRM On Demand mostram o nome do campo de transição.

Campo	Descrição
Informações chave	
Estado	O valor do campo de transição que identifica este estado da transição. Cada valor do campo de transição pode ser utilizado com apenas um estado da transição no processo. Quando um valor tiver sido utilizado com um estado da transição, o valor é removido da lista de escolha de valores no campo Estado.
Categoria	(Opcional) A categoria de vendas à qual o estado da transição está associado.
Descrição	(Opcional) Uma descrição do estado da transição.
Validação	

Campo	Descrição
Condição	<p>(Opcional) Uma condição que determina se um registo pode ser movido para este estado da transição.</p> <p>Pode introduzir uma expressão diretamente na caixa de texto ou clicar no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder, onde pode definir uma expressão. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 666).</p> <p>Não utilize quaisquer campos calculados na expressão. Os campos calculados não são suportados em expressões no campo Condição nos estados de transições.</p> <p>Se a condição que especifica não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo do tipo de registo especificado no processo para este estado da transição, aparece uma mensagem de erro e as alterações do utilizador não são guardadas.</p>
Mensagem de erro	<p>(Opcional) O texto da mensagem de erro que aparece se a condição definida para o estado da transição não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo do tipo de registo especificado no processo para este estado da transição.</p>
Controlo de acesso de registo	
Desativar atualização	<p>(Opcional) Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores, incluindo as aplicações externas, não podem atualizar os registos do tipo de registo especificado no processo, quando os registos se encontrarem neste estado da transição.</p>

Campo	Descrição
Desativar eliminação/remoção	<p>(Opcional) Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores, incluindo as aplicações externas, não podem eliminar os registos do tipo de registo especificado no processo, enquanto os registos se encontrarem neste estado da transição.</p> <p>Além disso, se um registo neste estado da transição for um registo dependente de um registo principal, os utilizadores não podem remover o registo da relação, se efetuarem esses resultados no registo dependente a ser eliminado do Oracle CRM On Demand.</p> <p>No entanto, se a remoção do registo dependente da relação com o registo principal não resultar na eliminação do registo dependente do Oracle CRM On Demand, o registo pode ser removido da relação enquanto o registo se encontrar no estado da transição, mas não pode ser eliminado.</p>

Restringir processos

Para restringir um processo de modo a que só se aplique a determinados registos desse tipo de registo, especifique quais valores no campo principal no tipo de registo são válidos para o processo. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte [Acerca de campos principais na administração de processos](#) (consultar "[Acerca dos campos principais na administração de processos](#)" na página 297).

Para restringir um processo, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para restringir um processo

- 1 Na página Lista de processos, clique na ligação Nome do processo para o processo que pretende restringir.
- 2 Na página Detalhes do processo, desloque-se para a secção Valores principais da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar valor principal, no campo Valor, selecione os valores aos quais o processo deve ser restringido.

Pode seleccionar até cinco valores na página Editar valor principal. Se pretender seleccionar valores adicionais, pode repetir este procedimento.

- 4 Guarde as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para adicionar mais valores principais.

Configurar a configuração de campos para estados de transições

Pode especificar o modo como determinados campos se comportam quando um registo se encontra no estado da transição, configurando a configuração de campos para o estado da transição.

Para configurar a configuração de campos para um estado da transição, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para configurar a configuração de campos para um estado da transição

- 1 Na página Detalhes do processo, clique na ligação no campo Estado, para o estado da transição, para o qual pretende configurar a configuração de campos.
- 2 Na página Detalhes do estado da transição, desloque-se para a secção Configuração de campos da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar configuração de campos, especifique o comportamento dos campos quando um registo do tipo de registo especificado no processo se encontrar neste estado da transição, da seguinte forma:
 - a Selecione o campo na lista de campos.
 - b Selecione a caixa de verificação para o comportamento que pretende configurar para o campo.

NOTA: Para obter informações sobre as restrições que são aplicadas à configuração da configuração de campos para os estados de transições, consulte [Funcionalidade de administração de processos](#) (na página 300).

ATENÇÃO: Se pretender definir um campo da caixa de verificação como só de leitura, o campo terá de já ser apresentado na disposição da página onde deve ser utilizado. Caso contrário, quando o campo for adicionado a uma disposição da página, é apresentada uma mensagem de erro quando os utilizadores tentam guardar um registo deste tipo.

Pode especificar definições para até cinco campos na página Editar configuração de campos. Se pretender especificar definições para campos adicionais, pode repetir este procedimento.

- 4 Guarde as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para configurar todos os campos que pretende configurar para o estado da transição.

Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados

Pode limitar as ações que os utilizadores podem executar nos registos relacionados, quando um registo principal se encontra no estado da transição, ativando controlos de acesso para os tipos de registo relacionados.

NOTA: Alguns tipos de registo não têm tipos de registo relacionados.

Para ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados

- 1 Na página Detalhes do processo, clique na ligação no campo Estado, para o estado da transição, no qual pretende ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados.
- 2 Na página Detalhes do estado da transição, desloque-se para a secção Controlo de acesso relacionado da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar controlo de acesso relacionado, para cada tipo de registo relacionado, selecione as caixas de verificação para os controlos de acesso que pretende ativar.

Pode ativar controlos de acesso para até cinco tipos de registo relacionados na página Editar controlo de acesso relacionado. Se pretender ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados adicionais, pode repetir o procedimento.

NOTA: Na página Editar controlo de acesso relacionado, as caixas de verificação estão marcadas como obrigatórias; ou seja, aparece um asterisco ao lado do nome de cada uma das caixas de verificação. As caixas de verificação estão marcadas como obrigatórias, porque estes campos da caixa de verificação têm sempre um valor na base de dados. O valor é Verdadeiro, ou seja, a caixa de verificação é selecionada, ou Falso, ou seja, a seleção da caixa de verificação é anulada. Se selecionar uma caixa de verificação, o valor Verdadeiro é guardado na base de dados. Se não selecionar uma caixa de verificação, o valor Falso é guardado na base de dados.

- 4 Guarde as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para ativar os controlos de acesso para os tipos de registo relacionados para o estado da transição.

A tabela seguinte descreve os controlos de acesso para os tipos de registo relacionados. Alguns tipos de registo relacionados não estão disponíveis. Para obter uma lista dos tipos de registo relacionados que não estão disponíveis, consulte [Funcionalidade de administração de processos](#) (na página 300).

NOTA: Os utilizadores podem ser aplicações externas e utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Desativar criação/adicion	Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem criar registos novos deste tipo de registo relacionado a partir do registo principal ou adicionar os registos existentes deste tipo de registo ao registo principal, enquanto o registo principal se

Campo	Descrição
	encontrar neste estado da transição.
Desativar atualização	<p>O comportamento desta caixa de verificação depende da relação entre o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o tipo de registo principal tiver uma relação de um para muitos com o tipo de registo relacionado e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem atualizar os registos deste tipo de registo relacionado, que sejam registos dependentes do registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. <p>Os registos dependentes não podem ser atualizados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand, enquanto o registo principal se encontrar no estado da transição. Por exemplo, se existirem registos relacionados do tipo de registo Objeto personalizado 05 no registo principal, esses registos Objeto personalizado 05 não podem ser atualizados enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição, mesmo se forem acedidos a partir da Página principal Objetos personalizados 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para os tipos de registo relacionados que têm uma relação de muitos para muitos com o tipo de registo principal, a caixa de verificação Desativar atualização não é aplicável, ou seja, não pode ser utilizada para impedir os utilizadores de atualizarem os registos relacionados desse tipo, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.
Desativar eliminação/remoção	<p>O comportamento desta caixa de verificação depende da relação entre o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o tipo de registo principal tiver uma relação de um para muitos com o tipo de registo relacionado e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem eliminar os registos deste tipo de registo relacionado, que sejam registos dependentes do registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. <p>Os registos dependentes não podem ser eliminados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand, enquanto o registo principal se encontrar no estado da transição.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o tipo de registo relacionado tiver uma relação de muitos para muitos com o tipo de registo principal e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem remover os registos dependentes deste tipo de registo da respetiva relação com o registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. No entanto, os utilizadores podem eliminar os registos dependentes de outros locais no

Campo	Descrição
	Oracle CRM On Demand, tal como a partir de uma lista acedida a partir da Página principal Tipos de registo.

Configuração do fluxo de trabalho

Para configurar regras de fluxos de trabalho para cumprirem os requisitos comerciais da empresa, execute o seguinte:

- 1 Trabalhe com todos os intervenientes para planear os processos comerciais.
- 2 Documente todas as regras de fluxos de trabalho e as ações de fluxo de trabalho correspondentes que tem de configurar. Para mais informações sobre os componentes das regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310).
- 3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323).
- 4 Nas novas regras de fluxos de trabalho, defina todas as ações de fluxo de trabalho necessárias. Para obter informações acerca de como criar os vários tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os tópicos seguintes:
 - [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)
 - [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
 - [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Acerca de regras de fluxos de trabalho

Uma *regra de fluxo de trabalho* é uma instrução para o Oracle CRM On Demand executar uma ou mais ações automaticamente sempre que ocorrer um evento especificado.

Acerca da configuração da funcionalidade Regras de fluxos de trabalho

Se for um cliente novo, a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, o Oracle CRM On Demand Customer Care e o administrador da empresa têm de configurar a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho do Oracle CRM On Demand:

- **Configuração do Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care configura a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho, a ligação Configuração do fluxo de trabalho encontra-se visível na secção Gestão do processo empresarial da Página principal de administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho ativado. Para obter mais informações sobre funções de utilizador, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).
- **Opção Ativar fluxo de trabalho.** As regras de fluxos de trabalho não podem ser executadas até o administrador da empresa seleccionar a caixa de verificação Ativar fluxo de trabalho na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18).
- **Eventos de integração.** Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos que são baseados em alterações aos registos no Oracle CRM On Demand, incluindo operações de criação, actualização, eliminação, associação, dissociação, restauração e agregação. Pode especificar os campos num registo que pretende controlar. Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para criar eventos de integração, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir assistência para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total das filas de eventos de integração pretendidas. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada no evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são adicionados. Para obter mais informações sobre a gestão de eventos de integração, consulte [Acerca de eventos de integração](#) (na página 638).
- **Livros.** Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para atualizar as associações entre registos e livros, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir assistência na Gestão de livros. Para obter mais informações sobre a gestão de livros, consulte [Gestão de livros](#) (na página 240).

Eventos e ações de acionador em regras de fluxos de trabalho

Uma regra de fluxos de trabalho é avaliada quando evento especificado na regra (evento acionador) ocorre. Se as condições na regra forem cumpridas (ou se não existirem condições na regra), as ações especificadas na regra são executadas. Por exemplo, pode criar uma regra de fluxo de trabalho para especificar que, quando uma oportunidade é criada (evento de acionador da regra de fluxo de trabalho), será enviada uma mensagem de correio eletrónico ao gestor proprietário da oportunidade (ação da regra de fluxo de trabalho). Pode ainda especificar que a mensagem de correio eletrónico deverá ser enviada apenas se as receitas na oportunidade forem superiores a um determinado montante (a condição da regra de fluxo de trabalho) e pode especificar o conteúdo da mensagem de correio eletrónico.

Também pode configurar regras de fluxos de trabalho para que as ações sejam executadas quando um período de tempo específico tiver passado ou quando uma data e uma hora específicas sejam atingidas. Para obter mais informações sobre ações de fluxo de trabalho baseadas na hora, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321).

As regras de fluxos de trabalho podem ser acionadas de uma das seguintes formas:

- Um registo é criado, atualizado, restaurado, agregado ou eliminado.
- Um registo é associado a outro registo ou dissociado de outro registo.

Os acionadores de regras de fluxos de trabalho de associação e dissociação são suportados para associações apenas entre determinados tipos de registo. Para obter mais informações, consulte a secção Eventos acionadores de associação e dissociação deste tópico.

As regras de fluxos de trabalho são configuradas para um registo como um todo e não para campos individuais. Existem vários tipos de eventos de acionador para regras de fluxos de trabalho, mas cada regra de fluxo de trabalho tem apenas um evento de acionador. Dependendo do evento de acionador que seleccionar para a regra, pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar mais do que uma ação automaticamente quando as condições da regra de fluxo de trabalho são cumpridas.

NOTA: Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo ou o evento acionador na regra. No entanto, pode atualizar a condição do fluxo de trabalho.

O evento acionador de cada regra é mostrado na Página lista de regras de fluxos de trabalho e na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho. A tabela seguinte mostra as ações disponíveis para cada evento acionador.

Evento acionador	Ações disponíveis
Quando um novo registo é guardado	<ul style="list-style-type: none"> Enviar mensagem de correio eletrónico Criar tarefa Atribuir um livro Criar evento de integração Aguardar Atualizar valores
Quando um registo modificado é guardado	<ul style="list-style-type: none"> Enviar mensagem de correio eletrónico Criar tarefa Atribuir um livro Criar evento de integração Aguardar Atualizar valores
Antes de o registo ser eliminado	<ul style="list-style-type: none"> Enviar mensagem de correio eletrónico Criar tarefa Criar evento de integração
Antes de um registo modificado ser guardado	<ul style="list-style-type: none"> Atualizar valores
Depois da associação com principal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar mensagem de correio eletrónico Criar evento de integração

Evento acionador	Ações disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aguardar
Depois da dissociação do principal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensagem de correio eletrónico ■ Criar evento de integração ■ Aguardar
Quando um registo é restaurado	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensagem de correio eletrónico ■ Criar evento de integração ■ Criar tarefa
Quando registos são agregados	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensagem de correio eletrónico ■ Criar evento de integração ■ Criar tarefa

Três acções de fluxo de trabalho adicionais só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronização de livros de parceiros
- Sincronização de parceiros de livros
- Sincronização de contas de parceiros proprietários

Para mais informações sobre estas acções e sobre como as utilizar, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível a partir da [Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) no Oracle Technology Network.

Restrições que se aplicam a regras e ações de regra de fluxos de trabalho

As seguintes restrições aplicam-se às regras e às ações de regra de fluxo de trabalho:

- **Condições de regras de fluxos de trabalho.** Se definir condições numa regra de fluxos de trabalho, as ações das regras de fluxos de trabalho são executadas apenas se as condições de regras forem cumpridas quando a regra é acionada. Se as condições não forem cumpridas, as ações não são executadas. Se não definir quaisquer condições numa regra de fluxo de trabalho, as ações das regras de fluxos de trabalho são executadas sempre que a regra seja acionada.
- **Várias ações em regras de fluxos de trabalho.** Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho até ao número máximo de 25 ações para cada regra. Se tentar criar mais do que 25 ações numa regra, recebe uma mensagem de erro. Quando existirem múltiplas ações numa regra de fluxo de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxo de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Pode alterar a ordem das ações numa regra. Para obter mais informações sobre ações de fluxo de trabalho, consulte [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319).

NOTA: Se uma ação de fluxo de trabalho terminar de forma inesperada sem ser concluída, quaisquer restantes ações na regra não são executadas.

- **Tipos de registo.** Pode criar regras de fluxos de trabalho para um número de tipos de registo. No entanto, cada regra de fluxos de trabalho aplica-se a apenas um tipo de registo. Isto significa que se for criada uma regra de fluxos de trabalho para um tipo de registo específico e se pretender que a mesma ação ocorra para outro tipo de registo, tem de criar uma segunda regra de fluxos de trabalho (com o mesmo evento acionador, as mesmas condições de regras e a mesma ação) para o segundo tipo de registo.
- **Contexto de registo único.** Uma regra de fluxo de trabalho que é acionada quando um registo é criado, atualizado ou eliminado, está restringida a funcionar no contexto de um único registo, ou seja, este tipo de regra de fluxo de trabalho só pode atualizar e aceder a campos de um registo.

NOTA: Quando uma regra de fluxo de trabalho é acionada por uma ação de associação ou dissociação do registo, o evento de integração criado pelo fluxo de trabalho pode conter campos do registo dependente e do registo principal.

Ordem das regras de fluxos de trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação para as regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte com base no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. O número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca a sequência de regras de fluxos de trabalho que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador e, se aplicável, no mesmo tipo de registo principal. Pode alterar a ordem das regras. Para mais informações sobre como alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho, consulte [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 350).

Sair de uma sequência das regras de fluxos de trabalho

Pode especificar que o Oracle CRM On Demand está a parar o processamento de uma sequência de regras de fluxos de trabalho, se a condição numa regra de fluxo de trabalho for cumprida. Quando uma regra de fluxo de trabalho é acionada, a condição na regra é avaliada. Se a condição na regra for cumprida e a caixa de verificação Sair na regra de fluxo de trabalho for selecionada, as ações ativas serão executadas na regra de fluxo de trabalho atual, mas as regras de fluxos de trabalho subsequentes que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal, não serão processadas.

Eventos de acionador de associação e dissociação

Os eventos acionadores de associação e dissociação nas regras de fluxos de trabalho são suportados para associações apenas entre determinados tipos de registo. As ações seguintes estão disponíveis para eventos acionadores de associação e dissociação:

- **Enviar mensagem de correio eletrónico.** Esta ação está disponível para todos os eventos acionadores de associação e dissociação.
- **Espera.** Esta ação está disponível para todos os eventos acionadores de associação e dissociação.

■ **Criar evento de integração.** Esta ação está disponível apenas para algumas associações.

A tabela seguinte lista as associações que suportam os eventos acionadores de associação e dissociação e indica quais as ações que suportam a ação Criar evento de integração.

Tipo de registo principal	Tipo de registo	Criar ação de evento de integração suportada
Conta	Contacto	Sim
Conta	Objeto personalizado 01	Não
Conta	Objeto personalizado 02	Não
Conta	Objeto personalizado 03	Não
Atividade	Contacto	Não
Contacto	Conta	Sim
Contacto	Objeto personalizado 01	Não
Contacto	Objeto personalizado 02	Não
Contacto	Objeto personalizado 03	Não
Contacto	Oportunidade	Sim
Oportunidade	Contacto	Sim
Oportunidade	Objeto personalizado 02	Não

A tabela seguinte lista as ações que podem acionar uma regra de fluxos de trabalho de associação ou dissociação. Também apresenta os eventos de integração que são gerados pela regra de fluxos de trabalho em cada caso (se uma ação de eventos de integração é configurada na regra de fluxos de trabalho).

NOTA: Dependendo dos dados que se encontram nos registos, podem ser gerados eventos de integração adicionais. Por exemplo, se um novo contacto for criado numa conta é um contacto principal para a conta, é gerado um evento de integração (atualização da conta) adicional.

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Crie um novo contacto numa conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Conta: atualizar Contacto: inserir Contacto: associar
			Serviços Internet	Contacto: inserir Contacto: associar Conta: atualizar

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Associe um contacto existente a uma conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Contacto da conta: inserir Contacto: atualizar
			Serviços Internet	Contacto: associar Conta: atualizar
Remova um contacto de uma conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Contacto da conta: eliminar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
			Serviços Internet	Contacto: dissociar Conta: atualizar
Associe uma conta existente a um contacto.	Contacto	Conta	Interface de utilizador	Contacto da conta: inserir Conta: atualizar
			Serviços Internet	Contacto da conta: inserir Contacto: atualizar
Remova uma conta de um contacto.	Contacto	Conta	Interface de utilizador	Contacto da conta: eliminar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
			Serviços Internet	Contacto da conta: eliminar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
Crie uma nova oportunidade num contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface de utilizador	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar
			Serviços Internet	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar Contacto: atualizar

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Remova uma oportunidade de um contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface de utilizador	Oportunidade: dissociar
			Serviços Internet	Oportunidade: dissociar
Crie um novo contacto numa oportunidade. NOTA: Esta ação não está disponível através da interface do utilizador.	Oportunidade	Contacto	Serviços Internet	Contacto: inserir Contacto: associar
Associe um contacto existente a uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface de utilizador	Oportunidade: atualizar Função contacto oportunidade: inserir
			Serviços Internet	Contacto: associar Oportunidade: atualizar
Remova um contacto de uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface de utilizador	Função contacto oportunidade: eliminar Oportunidade: atualizar
			Serviços Internet	Contacto: dissociar Oportunidade: atualizar

Falhas nas ações de regras de fluxos de trabalho

Se houver uma falha na conclusão de uma ação da regra de fluxo de trabalho, ocorre o seguinte:

- Se houver uma falha na ação Atualizar valor, a operação que acionou a regra é bloqueada e nenhuma das outras ações na regra de fluxo de trabalho é executada. Se for apresentada uma mensagem de erro a informar o utilizador de que a operação falhou.
- Se qualquer outro tipo de ação da regra de fluxo de trabalho falhar, o utilizador obtém uma mensagem de erro, mas a ação que acionou a regra não é bloqueada e as outras ações da regra são executadas. Algumas mensagens de erro, tal como a mensagem que é devolvida quando a ação Criar tarefa falha, porque o utilizador não tem permissão para criar uma tarefa, não são apresentadas ao utilizador. Esses erros são escritos no ficheiro de registo.

Visibilidade do registo e ações de fluxo de trabalho

Quando um utilizador executa uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, podem ocorrer falhas em algumas das ações na regra de fluxo de trabalho se a ação do utilizador tiver resultado na visibilidade de perda do utilizador no registo.

Por exemplo, poderá ter uma regra de fluxo de trabalho que é acionada quando um registo da conta modificado é guardado. Se um utilizador que é proprietário de um registo de conta voltar a atribuir a conta a outro utilizador, a regra de fluxo de trabalho é acionada quando o registo da conta é guardado. Se o proprietário original do registo não tiver mais a visibilidade do registo da conta através de quaisquer outros meios, tal como a afiliação da equipa ou do livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que necessita de acesso ao registo da conta falhará.

Modos de propriedade do registo e ações de fluxo de trabalho

Pode configurar os tipos de registo que suportam livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de utilizador, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registos, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249). O modo de propriedade do registo interage com as regras e ações de fluxos de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo for configurado em modo misto, o Oracle CRM On Demand remove o valor no campo Livro no registo quando o livro personalizado principal for removido do registo.
- Se o tipo de registo for configurado em modo de utilizador, nenhum dos livros no registo é um livro personalizado principal e o modo de propriedade do registo não tem impacto na ação de fluxo de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho tiver uma dependência no valor no campo Proprietário num registo, tal como quando é configurada uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico, utilizando a opção Utilizador relativo no registo, ocorre o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de utilizador ou em modo misto e o campo que identifica o utilizador relativo no registo estiver em branco, a ação de fluxo de trabalho falha.

Por exemplo, se configurar uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico para um proprietário da conta e o tipo de registo Conta estiver configurado em modo misto, a ação de fluxo de trabalho falha, se o campo Proprietário no registo da conta estiver em branco. No entanto, se o campo Proprietário estiver preenchido, a ação de fluxo de trabalho é efetuada com êxito.

Latência

As regras de fluxos de trabalho são avaliadas em sequência e de forma síncrona. Deste modo, a operação de atualização global não será concluída antes da avaliação de todas as regras. As regras de fluxos de trabalho adicionam uma determinada quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e a respetiva conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de fluxos de trabalho pode adicionar até 20% de latência a uma operação de atualização do registo. Cada mensagem de correio eletrónico criada por uma regra de fluxos de trabalho adiciona cerca de 5% de latência.

A avaliação das expressões demora menos tempo. Para reduzir a latência, adicione mutuamente expressões exclusivas às condições de fluxo de trabalho. Crie as suas regras de fluxos de trabalho de forma incremental, tendo em consideração o desempenho.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 350)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Acerca das ações de fluxo de trabalho

Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho até ao número máximo de 25 ações para cada regra.

Pode criar os seguintes tipos de ações de fluxo de trabalho:

- **Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro permite atribuir um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detetada em pelo menos um dos campos que são controlados pela ação Criar evento de integração.
- **Criar tarefa.** A ação Criar tarefa permite criar uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Enviar mensagem de correio eletrónico.** A ação Enviar mensagem de correio eletrónico envia mensagens de correio eletrónico quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados). A ação é executada no fim do período de espera definido numa ou mais ações Esperar, que precedem a ação Atualizar valores na regra de fluxo de trabalho.
- **Espera.** A ação Esperar faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período tenha passado ou uma determinada data e hora tenham sido atingidas.

Três ações de fluxo de trabalho adicionais só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronização de livros de parceiros
- Sincronização de parceiros de livros
- Sincronização de contas de parceiros proprietários

Para mais informações sobre estas ações e sobre como as utilizar, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível a partir da [Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) no Oracle Technology Network.

NOTA: Se especificar mais do que uma ação para uma regra de fluxos de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Depois de criar as ações para a regra de fluxo de trabalho, poderá alterar a ordem das mesmas. Para mais informações, consulte [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349).

Ao criar ações para regras de fluxo de trabalho, utilize o Expression Builder para selecionar campos nos registos e definir expressões para calcular variáveis. Pode intercalar as variáveis e os campos do registo no texto do assunto e corpo da mensagem de uma mensagem de correio eletrónico, no texto da descrição e assunto de uma tarefa ou no novo valor de um campo que pretenda atualizar. Também pode utilizar o Construtor de expressões para calcular a duração ou a hora e data de fim de um período de espera nas ações Esperar, nas regras de fluxo de trabalho. As variáveis e os nomes dos campos nas expressões que define são substituídos por valores quando as regras de fluxo de trabalho são implementadas. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora

Pode configurar regras de fluxos de trabalho para que essas ações sejam executadas quando um limite de tempo tiver expirado. Por exemplo, pode configurar uma regra para que uma ação sobre a regra seja executada quando a data limite de um registo tiver passado ou se um registo não tiver sido trabalhado durante algum tempo.

Para configurar uma regra de fluxo de trabalho baseada na hora, adiciona uma ou mais ações Espera à regra. Em cada caso que pretender que seja executada uma ação baseada na hora, cria uma ação Espera que especifique o período de tempo do atraso ou a data e hora de fim do atraso. Pode especificar períodos de tempo ou datas diretamente ou pode criar uma expressão para calcular o período ou data. Em seguida, ordene as ações na regra para que a ação Espera venha imediatamente antes da ação que pretende atrasar. Se for necessária mais do que uma regra para preencher um processo empresarial, ordene as regras adequadamente para alcançar o objetivo.

Acerca da reavaliação das condições de fluxo de trabalho após ações de espera

Utilizando ações Espera, pode especificar se a condição da regra de fluxo de trabalho deve ser reavaliada quando o período de espera terminar. Se a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera na ação Espera for selecionada, quando o período de espera terminar o registo volta a ser lido e é reavaliado em comparação com a condição da regra de fluxo de trabalho.

Se a condição da regra não for cumprida (porque o registo foi alterado durante o período de espera), as restantes ações da regra não são executadas. Por predefinição, a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera é selecionada nas ações Espera.

Se anular a seleção da caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera numa ação Espera, quando o período de espera termina, o registo é novamente lido e a ação seguinte na regra é executada sem verificar se o registo ainda cumpre a condição da regra. Se tiver mais do que uma ação Espera numa regra, a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera tem de ser selecionada em cada ação Espera em que pretenda que a condição da regra seja reavaliada quando o período de espera terminar.

Exemplo da utilização de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora

Segue-se um exemplo de como as regras de fluxos de trabalho baseadas na hora poderão ser utilizadas. Poderá utilizar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

São utilizadas três opções de prioridade para pedidos de assistência: Standard, Urgente e Crítica. A prioridade de um pedido de assistência é definida para Standard por predefinição quando o pedido de assistência é criado. Um processo empresarial para escalonamento de assistências necessita das seguintes ações:

- 1 Após a criação de um novo pedido de assistência e se o estado do pedido de assistência não for atualizado no prazo de 24 horas, a prioridade do pedido de assistência é alterada para Urgente e é enviada uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que o pedido de assistência tem de ser atualizado.
- 2 Se passarem mais 24 horas sem alteração do estado do pedido de assistência, acontece o seguinte:

- O campo Prioridade do pedido de assistência é alterado para Crítica
- O pedido de assistência é reatribuído ao gestor do proprietário original
- É enviada uma mensagem de correio eletrônico ao proprietário original do pedido de assistência e ao novo proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído ao gestor do proprietário e de que a Prioridade foi alterada para Crítica

Para cumprir este requisito, o administrador da empresa configura uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo do pedido de assistência, que é configurado da seguinte forma:

- 1 O acionador da regra é definido para o valor seguinte: Quando um novo registo é guardado.
- 2 A condição da regra especifica que o estado do pedido de assistência não está definido para Pendente, da seguinte forma:

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
```
- 3 A sequência de ações seguinte está na regra de fluxo de trabalho:
 - a Uma ação Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera selecionada
 - b Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Urgente
 - c Uma ação Enviar mensagem de correio eletrônico para enviar uma mensagem de correio eletrônico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Urgente e que o pedido de assistência tem de ser atualizado
 - d Uma ação Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera selecionada
 - e Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Crítico
 - f Uma ação Atualizar valores para atribuir o gestor do proprietário original como o novo proprietário
 - g Uma ação Enviar mensagem de correio eletrônico para enviar uma mensagem de correio eletrônico ao proprietário do pedido de assistência e ao gestor do proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído e de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Crítica

Para obter informações sobre como criar ações de Espera e ações Atualizar valores em regras de fluxos de trabalho, consulte [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346) e [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)

- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Criar regras de fluxos de trabalho

Antes de começar. A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand tem de estar configurada na empresa, conforme descrito em [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310). Para executar os procedimentos descritos neste tópico, tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

NOTA: Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo ou o evento acionador na regra. No entanto, pode atualizar a condição do fluxo de trabalho.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar uma nova regra de fluxo de trabalho copiando uma já existente, clique em Copiar na regra de fluxo de trabalho que pretende copiar.
 - Para criar uma nova regra de fluxo de trabalho que não se baseia numa regra existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra.

A tabela seguinte descreve os campos da regra.

Campo	Descrição
Nome do fluxo de trabalho	Introduza um nome exclusivo, até 50 caracteres.
Ativa	Utilize a caixa de verificação Ativa para ativar e desativar a regra. Pode ser ativado simultaneamente qualquer número de regras de fluxos de trabalho.

Campo	Descrição
Ordem	<p>Este campo é só de leitura quando cria a regra de fluxo de trabalho. Determina a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand invoca as regras que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal. O Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte para as regras baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte para as regras baseadas no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. Posteriormente, pode alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 350).</p>
Sair	<p>Se seleccionar a caixa de verificação Sair nesta regra de fluxo de trabalho e se a condição na regra for cumprida, as ações ativas nesta regra de fluxo de trabalho serão executadas. No entanto, nenhuma das regras de fluxos de trabalho subsequentes, que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal, são acionadas.</p> <p>Se a condição nesta regra de fluxo de trabalho não for cumprida, o Oracle CRM On Demand continua para a regra seguinte na sequência, independentemente da definição da caixa de verificação Sair nesta regra de fluxo de trabalho.</p>
Tipo de registo	<p>Selecione o tipo de registo para a regra de fluxos de trabalho.</p> <p>Para criar, atualizar e eliminar eventos acionadores, cada regra de fluxo de trabalho está relacionada apenas com um tipo de registo. A regra é avaliada para esse tipo de registo e as ações são executadas nesse tipo de registo. Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo na regra.</p> <p>Nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de acionador é Depois da associação com evento de acionador principal ou Depois da dissociação do evento de acionador principal, selecione o tipo de registo do registo dependente. Por exemplo, se pretender que a regra de fluxos de trabalho seja acionada quando um registo de contacto for associado a um registo de conta, selecione Contacto neste campo e selecione Conta no campo Tipo de registo principal.</p>
Evento acionador	<p>Selecione o evento que aciona a regra.</p> <p>Quando este evento ocorre num registo do tipo especificado, a regra é avaliada. Depois de uma regra ser criada, não pode alterar o evento acionador na regra.</p>

Campo	Descrição
	NOTA: Os eventos de acionador Depois da associação com evento de acionador principal e Depois da dissociação do evento de acionador principal são apenas suportados pelos tipos de registo de Conta, Contacto e Oportunidade. Para obter mais informações, consulte a secção Eventos de acionador de associação e dissociação do tópico Acerca de regras de fluxos de trabalho (na página 310).
Tipo de registo principal	<p>Este campo é apresentado se seleccionar Depois da associação com evento de acionador principal ou Depois da dissociação do evento de acionador principal.</p> <p>Selecione o tipo de registo principal. Por exemplo, se estiver a configurar uma regra de fluxos de trabalho que irá ser acionada quando um registo de contacto for associado a um registo de conta principal, selecione Conta neste campo e selecione Contacto no campo Tipo de registo.</p>

- 5 Se pretender definir uma condição na regra de fluxo de trabalho, clique no ícone *fx* na secção Condição da regra de fluxo de trabalho da página e utilize o Expression Builder para definir a condição da regra de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 666).

NOTA: Se não definir qualquer condição para a regra de fluxo de trabalho, as ações na regra serão executadas sempre que a regra seja acionada.

Quando criar condições nas regras de fluxos de trabalho, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Uma condição da regra de fluxo de trabalho pode conter um máximo de 1024 caracteres.
- Pode configurar regras de fluxos de trabalho que sejam específicas a funções ou canais em particular. Para obter mais informações sobre as regras de fluxos de trabalho para funções ou canais específicos, consulte [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos](#) (na página 328).
- Pode determinar se um campo num registo foi atualizado através da utilização de uma condição semelhante à seguinte no regra de fluxo de trabalho. Neste exemplo, a cadeia utilizada para determinar se o campo foi alterado é *Inválida*, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo que está a ser examinado:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

ATENÇÃO: A função PRE não devolve o valor anterior de um campo se a função for utilizada em qualquer fluxo de trabalho ou ação que é invocado depois de uma ação Espera. Para obter mais informações sobre a função PRE(), consulte [PRE](#) (na página 716).

- 6 Se a secção Ações se a condição for falsa estiver disponível na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, pode especificar que a operação de gravação tem de ser cancelada se a condição na regra não for cumprida.

Para obter mais informações sobre como especificar que a operação de gravação tem de ser cancelada, se a condição na regra não for cumprida, consulte [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho](#) (na página 326).

- 7 Guarde a regra de fluxo de trabalho.

Quando tiver guardado a regra, pode criar ações para a regra. Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho até ao número máximo de 25 ações para cada regra. Para obter os procedimentos passo a passo de criação de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho](#) (na página 326)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 350)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho

Para determinados tipos de registo, nas regras de fluxos de trabalho em que o acionador for Antes de um registo modificado ser guardado, pode especificar que a operação para guardar as alterações que acionaram a regra será cancelada se a condição da regra não for cumprida. No entanto, as alterações efetuadas pelo Oracle CRM On Demand não são canceladas mesmo se especificar que a operação de gravação será cancelada.

A opção Cancelar a gravação está apenas disponível nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de acionador for Antes de um registo modificado ser guardado e só está disponível para determinados tipos de registo. Além disso, a função de utilizador determina quais os tipos de registo onde a opção Cancelar a gravação está disponível, através da seguinte forma:

- Se a função de utilizador tiver o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho, a opção Cancelar a gravação está disponível nas regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Oportunidade.
- Se a função de utilizador tiver o privilégio Fluxo de trabalho: Cancelar/Guardar e o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho, a opção Cancelar a gravação está disponível nas regras de fluxos de trabalho para os seguintes tipos de registo.
 - Conta

- Atividade
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Objetos personalizados 04 e superiores
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Receitas
- Pedido de assistência

Para cancelar uma operação de gravação do fluxo de trabalho se a condição da regra não for cumprida

- 1** Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, na secção Ações se a condição for falsa da página, selecione a caixa de verificação Cancelar a gravação.
- 2** (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser apresentada quando a operação de gravação for cancelada porque a condição da regra não foi cumprida.
- 3** Guarde as alterações.

A tabela seguinte descreve as opções na secção Ações se a condição for falsa da página Detalhe da regra de fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Cancelar a gravação	<p>Se seleccionar esta caixa de verificação, são executadas as ações seguintes caso a condição da regra não for cumprida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A regra de fluxo de trabalho termina. ■ Todas as regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no mesmo tipo de registo que tenham o evento de acionador Antes de um registo modificado ser guardado também terminam. ■ Todas as alterações anteriores ao estado do registo, exceto as alterações efetuadas pelo Oracle CRM On Demand, são anuladas. ■ O registo volta ao respetivo estado original. No entanto, se o Oracle CRM On Demand realizar uma atualização ao registo, a alteração substitui a ação Cancelar a gravação. Por exemplo, se o contacto principal for removido a partir dos contactos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contacto principal no registo da oportunidade principal. Esta atualização do Oracle CRM On Demand

Campo	Descrição
	<p>sobrepõe qualquer ação Cancelar guardar no registo da oportunidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> Quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes para o mesmo tipo de registo que tenham o evento de acionador Quando um registo modificado é guardado não são acionadas. É devolvida uma mensagem da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> Se a regra for acionada pela ação de um utilizador, é apresentada uma mensagem ao utilizador cuja ação acionou a regra. Se a regra for invocada por um serviço Internet, é devolvida uma mensagem ao serviço Internet como uma cadeia de erro. <p>Pode especificar a mensagem no campo Apresentar mensagem.</p> <p>Se for anulada a seleção desta caixa de verificação, a operação de gravação não é afetada (e não é devolvida qualquer mensagem) se a condição na regra não for cumprida.</p> <p>Por predefinição, a caixa de verificação Cancelar a gravação não está selecionada.</p>
Apresentar mensagem	<p>Neste campo, pode especificar a mensagem que é devolvida ao utilizador ou serviço Internet se a condição na regra não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar a gravação estiver selecionada para a regra.</p> <p>Se não especificar uma mensagem neste campo, é devolvida uma mensagem predefinida. O número máximo de caracteres que a mensagem pode conter é 1999.</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)

Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos

Pode restringir uma regra de fluxo de trabalho para canais ou funções específicos adicionando uma condição à regra de fluxo de trabalho.

Para impedir um canal de invocar uma regra de fluxo de trabalho

- Utilize a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.

Por exemplo, para impedir uma operação de grande importação de accionar uma regra de fluxo de trabalho, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel](#) (na página 684).

Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica

- Utilize a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.

Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho de forma a que esta seja invocada apenas quando a função do utilizador cuja acção acciona a regra seja o Administrador e a Prioridade no registo seja definida como Alta, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue](#) (na página 725).

Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro

Uma ação Atribuir um livro numa regra de fluxo de trabalho atribui automaticamente um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Atribuir um livro.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Para criar uma ação Atribuir um livro

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Atribuir um livro.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, selecione a caixa de verificação Ativa.
- 6 Clique no botão seletor, ao lado do campo Nome do livro.
- 7 Na Pesquisa de livros, selecione o livro ao qual pretende atribuir registos e clique em OK.
- 8 Selecione a Opção de atribuição apropriada e a opção Aplicar a.
Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuir registos a livros](#) (na página 283).
- 9 Guarde a ação.

Modos de propriedade do registo e atribuir livros

Pode configurar os tipos de registo que suportam livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de utilizador, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registos, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249). O modo de propriedade do registo interage com as regras e ações de fluxos de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo for configurado em modo misto, o Oracle CRM On Demand remove o valor no campo Livro no registo quando o livro personalizado principal for removido do registo.
- Se o tipo de registo for configurado em modo de utilizador, nenhum dos livros no registo é um livro personalizado principal e o modo de propriedade do registo não tem impacto na ação de fluxo de trabalho.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração

A ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detetada em pelo menos um dos campos que são controlados pela ação Criar evento de integração.

Acerca da criação de ações de eventos de integração e ações de espera

Se pretender utilizar uma acção Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efectuadas ao registo pelo evento que acciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a acção Criar evento de integração antes de qualquer acção Espera na sequência de acções na regra de fluxo de trabalho. Se uma acção Espera preceder uma acção Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a acção Espera impede a acção Criar evento de integração de detectar alterações ao registo. Quando o período de espera na acção Espera terminar, o registo é novamente lido antes das acções remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que accionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor actual de um campo são considerados o mesmo e a acção Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta qualquer alteração nos campos controlados.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Criar de evento de integração.

Antes de começar. Para executar o procedimento descrito aqui, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Para criar uma ação Criar de evento de integração

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- b** Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- c** Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas.

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

4 Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, introduza um nome para a ação.

5 Se pretender ativar a ação, selecione a caixa de verificação Ativa.

6 Selecione as filas de integração nas quais os eventos de integração serão escritos.

7 Guarde a ação de fluxo de trabalho.

8 A partir do menu ao nível do registo na lista de ações, selecione Configurar para a ação do evento de integração que pretende configurar.

NOTA: A opção Configurar não está disponível para ações em que o evento acionador for Quando os registos são agregados.

9 Na página Configurar controlo do evento de integração, selecione as caixas de verificação para os campos, conforme necessário:

- Selecione a caixa de verificação Incluir sempre se pretende que o campo seja incluído no evento de integração mesmo se o valor do campo não tiver sido alterado.
- Selecione a caixa de verificação Registrar alterações se pretende que um evento de integração seja gerado sempre que este campo for atualizado.

10 Guarde as alterações.

A seguinte tabela descreve os campos na página Configurar controlo do evento de integração.

Campo	Descrição
Nome de apresentação	O nome do campo tal como é apresentado na interface do utilizador.
Etiqueta de integração	A etiqueta de integração que é utilizada quando o campo é incluído no evento de integração

Campo	Descrição
Obrigatório	Esta caixa de verificação só de leitura indica se o campo foi configurado como um campo obrigatório.
Incluir sempre	<p>Selecione esta caixa de verificação se pretende que o campo seja incluído no evento de integração mesmo se o valor do campo não tiver sido alterado.</p> <p>NOTA: A caixa de verificação Incluir sempre é selecionada por predefinição e não pode ser anulada a respetiva seleção para determinados campos utilizados pelo Oracle CRM On Demand.</p>
Registar alterações	<p>Selecione esta caixa de verificação se pretende que um evento de integração seja gerado sempre que este campo for atualizado.</p> <p>NOTA: A caixa de verificação Registar alterações não está disponível se o evento acionador da regra de fluxo de trabalho for Antes de o registo ser eliminado, Após associação ao principal ou Após separação do principal. Além disso, se o evento acionador da regra de fluxo de trabalho for Após associação ao principal ou Após separação do principal, o conjunto de campos apresentado na página será o conjunto de campos ao nível do registo dependente. Não é possível configurar o conjunto de campos incluído no evento de integração ao nível do registo principal.</p>

Para mais informações sobre eventos de integração, consulte [Acerca de eventos de integração](#) (na página 638).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)
- [Acerca de eventos de integração](#) (na página 638)

Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa

Uma ação Criar tarefa numa regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

Acerca da configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registo Atividade de forma a que o utilizador possa configurar as regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de seguimento quando novos registos de atividade são guardados ou os registos de atividade existentes são atualizados, eliminados ou restaurados. As tarefas de seguimento criadas para registos de atividade não acionam quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no tipo de registo Atividade. Para obter mais informações, consulte [Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento para atividades](#) (consultar "Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades" na página 338).

Tarefas ligadas a registos principais

Se uma regra de fluxo de trabalho estiver baseada num tipo de registo que suporte tarefas dependentes, quando uma ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, o registo que acionou a regra de fluxo de trabalho torna-se o registo principal para o novo registo da tarefa dependente. Além disso, as atividades criadas por ações da regra de fluxo de trabalho são automaticamente ligadas a outros registos principais através da seguinte forma:

- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registo da oportunidade, a ação do fluxo de trabalho liga automaticamente a atividade à conta principal da oportunidade e ao próprio registo da oportunidade.

- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registo do pedido de assistência, a ação do fluxo de trabalho liga automaticamente a atividade à conta principal e ao contacto do pedido de assistência, e ao próprio registo do pedido de assistência.

Se uma regra de fluxo de trabalho estiver baseada num tipo de registo que não suporte tarefas dependentes, quando uma ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, esta não é ligada a qualquer registo principal.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Criar tarefa.

NOTA: Para que uma ação Criar tarefa seja efetuada com êxito, o utilizador cujas ações acionaram a regra de fluxo de trabalho tem de ter os direitos de acesso adequados para criar uma tarefa.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Para criar uma ação Criar tarefa

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas.
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, selecione a caixa de verificação Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, guarde a ação.

NOTA: Se seleccionar a opção Utilizador relacionado em registo, no campo Proprietário da tarefa, e se o proprietário do registo for um utilizador inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Selecione o tipo de proprietário da tarefa (Utilizador relacionado em registo ou Utilizador específico) e, em seguida, selecione o proprietário:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se seleccionar Utilizador relacionado em registo, selecione o utilizador a partir da lista. <p>Se seleccionar um papel da equipa como proprietário, a regra de fluxo de trabalho criará uma tarefa para cada utilizador com o papel da equipa atribuído.</p> <p>NOTA: Para as contas, contactos e oportunidades, quaisquer funções personalizadas da equipa que sejam adicionadas ao tipo de registo estão disponíveis para seleção na lista de proprietários Utilizador relativo do registo. Para obter mais informações sobre como personalizar registos, consulte Página de personalização da candidatura do tipo de registo (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 69).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se seleccionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e selecione o proprietário da tarefa. <p>NOTA: Para obter informações sobre como os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente, consulte Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente (na página 253).</p>
Tipo	Selecione o tipo de atividade a partir da lista pendente.
Data limite	<p>Introduza uma expressão que é avaliada como a data limite da tarefa. Pode utilizar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone fx junto ao campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter um máximo de 1024 caracteres.</p> <p>NOTA: Para que a ação de fluxo de trabalho trabalhe corretamente, o campo Data limite tem de conter uma expressão avaliada como uma data válida. Não introduza mais nada, tal como uma data ou um número inteiro, no campo Data limite.</p> <p>Se a expressão introduzida for avaliada como uma data anterior ou igual à data atual, a data limite é a data atual por predefinição.</p> <p>A data limite pode ser definida para um máximo de 2400 dias no futuro. Se a expressão for avaliada para mais de 2400 dias no futuro, a data limite é definida como 2400 dias no futuro. Por exemplo, se a expressão contiver Today()+3000, o resultado é calculado como Today()+2400.</p>

Campo	Descrição
	<p>Se a expressão for avaliada como uma data inválida ou como qualquer outro tipo de dado, tal como uma cadeia, número inteiro ou booleano, ocorrerá um erro e a atividade não será criada.</p> <p>Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. No entanto, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada como uma data válida.</p> <p>Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 666).</p>
Prioridade	Selecione a prioridade da atividade a partir da lista pendente.
Estado	Selecione o estado da atividade a partir da lista pendente.
Moeda da tarefa	Selecione uma moeda.
Privado	Selecione esta caixa de verificação se pretender que a tarefa fique visível apenas ao proprietário da tarefa.
Assunto	<p>Introduza a linha de assunto para a tarefa.</p> <p>Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome de campo incorporado indicam que deverá ser convertido numa cadeia.</p> <p>Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:</p> <p style="padding-left: 40px;">Chamar %%%[<ContactLastName>]%%%</p> <p>Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão adicionados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser adicionados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja corretamente avaliada.</p> <p>Por exemplo, %%%Today() + 30%%% adiciona 30 dias à data atual, mas %%%Today() %%%+ 30 concatena 30 à representação da cadeia da data atual.</p> <p>Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone <i>fx</i>, ao lado do campo.</p> <p>Se estiver a introduzir apenas texto estático, não terá de utilizar o Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres,</p>

Campo	Descrição
	incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.
Descrição	<p>Introduza a descrição da tarefa.</p> <p>Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito para o campo Assunto.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.</p>

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades

Este tópico fornece um exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento quando os registos de actividades são criados. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo de negócio.

Pretende que uma tarefa de seguimento seja automaticamente criada cada vez que um utilizador criar uma nova tarefa. A tarefa de seguimento deve ser configurada da seguinte forma:

- A tarefa é uma chamada.

- A data limite para a tarefa de seguimento é dois dias depois da tarefa original ser criada.
- A prioridade da tarefa de seguimento é definida como 1-Alta.
- O proprietário da tarefa de seguimento é o mesmo que o proprietário da actividade original.

Para configurar uma regra de fluxo de trabalho para criar uma tarefa de seguimento para uma nova actividade

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3** Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, clique em Novo na barra de título.
- 4** Na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra, da seguinte forma:
 - a** No campo Nome do fluxo de trabalho, introduza um nome para uma regra de fluxo de trabalho.
 - b** Seleccione a caixa de verificação Activo.
 - c** No campo Tipo de registo, seleccione Actividade.
 - d** No campo Evento de accionador, seleccione Quando o novo registo é guardado.
- 5** Guarde a regra de fluxo de trabalho.
- 6** Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Acções, clique em Menu e, em seguida, seleccione Criar tarefa.
- 7** Na página Editar acção de fluxo de trabalho, preencha as informações da acção, da seguinte forma:
 - a** No campo Nome da acção, introduza um nome para a acção.
 - b** Seleccione a caixa de verificação Activo.
 - c** No campo Proprietário, seleccione Utilizador relativo no registo e, em seguida, seleccione Proprietário da actividade.
 - d** No campo Tipo, seleccione Chamada.
 - e** No campo Data limite, clique no ícone fx, introduza a expressão seguinte no campo Expressão na janela do Expression Builder e, em seguida, guarde a expressão:
`Today()+2`
 - f** No campo Prioridade, seleccione 1-Alta.
 - g** No campo Assunto, introduza a linha do assunto para a tarefa, por exemplo, *Chamada de seguimento para nova tarefa*.

- 8 Guarde a acção de fluxo de trabalho.

Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico

Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico num fluxo de trabalho envia automaticamente uma mensagem de correio eletrónico quando as condições da regra de fluxo de trabalho são preenchidas.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

Acerca do endereço de origem em mensagens de correio eletrónico enviadas por ações de fluxo de trabalho

Quando especificar o Endereço de origem para as mensagens de correio eletrónico enviadas por uma ação de fluxo de trabalho Enviar mensagem de correio eletrónico, pode seleccionar uma das seguintes opções:

- **Endereço de correio eletrónico predefinido**

Se seleccionar esta opção, o Endereço de origem na mensagem de correio eletrónico é donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente está definido como support@crmondemand.com. Se o destinatário da mensagem de correio eletrónico tentar responder à mensagem de correio eletrónico, o endereço no campo Para da resposta é definido automaticamente como support@crmondemand.com.

NOTA: Desde a versão 20 do Oracle CRM On Demand, que o Endereço de origem predefinido nas mensagens de correio eletrónico enviadas por ações de fluxo de trabalho Enviar mensagem de correio eletrónico é donotreply@crmondemand.com. Nas versões do Oracle CRM On Demand anteriores à versão 20, o Endereço de origem predefinido era support@crmondemand.com.

- **Utilizador atual**

Se seleccionar esta opção, a mensagem de correio eletrónico é enviada em nome do utilizador com sessão iniciada, que aciona o fluxo de trabalho. O Endereço de origem na mensagem de correio eletrónico é donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente está definido com o endereço de correio eletrónico do utilizador. Se o destinatário da mensagem de correio eletrónico responder à mensagem de correio eletrónico, o endereço no campo Para da resposta é definido automaticamente como endereço de correio eletrónico do utilizador com sessão iniciada que aciona a regra de fluxo de trabalho.

- **Endereço de correio eletrónico específico**

Se seleccionar esta opção, a mensagem de correio eletrónico é enviada em nome do endereço de correio eletrónico que especificar na ação de fluxo de trabalho. O Endereço de origem na mensagem de correio eletrónico é donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente está definido com o endereço de correio eletrónico especificado pelo utilizador. Se o destinatário da mensagem de correio eletrónico responder à mensagem de correio eletrónico, o endereço no campo Para da resposta é definido automaticamente como endereço de correio eletrónico específico especificado pelo utilizador na ação de fluxo de trabalho.

NOTA: O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de fluxo de trabalho de modo a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico na Oracle.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico.

NOTA: A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand não se destina a ser utilizada como uma ferramenta para o envio de mensagens de correio eletrónico em bloco. Se necessita de enviar muitas mensagens de correio eletrónico aos seus clientes, recomenda-se que utilize um produto, tal como o Oracle CRM On Demand Marketing, para satisfazer as suas necessidades.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Para criar uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico

- 1** Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b** Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c** Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas.
- 2** Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3** Na barra de título Ações na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Enviar mensagem de correio eletrónico.
NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.
SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.
- 4** Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5** Se pretender ativar a ação, selecione a caixa de verificação Ativa.
- 6** No campo De, selecione ou introduza o endereço a partir do qual é enviada a mensagem de correio eletrónico, através da seguinte forma:
 - Selecione a opção Endereço de correio eletrónico predefinido para enviar a mensagem de correio eletrónico a partir do endereço predefinido.
 - Selecione a opção Utilizador atual para enviar a mensagem de correio eletrónico em nome do utilizador com sessão iniciada, que aciona o fluxo de trabalho.
 - Selecione a opção Endereço de correio eletrónico específico para enviar a mensagem de correio eletrónico em nome de um endereço específico e, em seguida, especifique o endereço.

Quando introduzir o endereço, aplicam-se as restrições seguintes:

- Pode introduzir o endereço de correio eletrónico diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e utilizar Expression Builder para definir o endereço de correio eletrónico.

- Especifique só um endereço de correio eletrónico. O campo Formulário não suporta vários endereços.
- Se especificar um endereço de correio eletrónico absoluto, tem de colocar o endereço entre aspas simples ou aspas duplas.
- Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se o endereço é válido.
- Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

7 No campo Para, selecione ou introduza o endereço de correio eletrónico do destinatário da mensagem de correio eletrónico, da seguinte forma:

- Selecione Utilizador específico ou Utilizador relacionado em registo e, em seguida, selecione o destinatário, da seguinte forma:
 - Se seleccionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e selecione o utilizador.
 - Se seleccionar Utilizador relacionado em registo, selecione o destinatário a partir da lista.

Se seleccionar um papel da equipa como destinatário, a regra de fluxo de trabalho enviará a mensagem de correio eletrónico para cada utilizador com o papel da equipa atribuído.

NOTA: Para contas, contactos e oportunidades, quaisquer funções personalizadas que são adicionadas ao tipo de registo estão disponíveis na lista de destinatários do Utilizador relacionado em registo. Para obter mais informações sobre como personalizar registos, consulte [Página de personalização da candidatura do tipo de registo](#) (consultar "[Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#)" na página 69).

- Selecione a opção Endereço de correio eletrónico específico e, em seguida, especifique os endereços.

Quando introduzir os endereços, aplicam-se as restrições seguintes:

- Pode introduzir endereços de correio eletrónico diretamente ou clicar no ícone *fx*, ao lado do campo, e utilizar o Expression Builder para definir endereços de correio eletrónico.
- Para introduzir vários endereços, utilize um delimitador de ponto e vírgula (;).
- Tem de colocar os endereços de correio eletrónico absolutos entre aspas simples ou duplas.
- Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se os endereços são válidos.
- Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

O exemplo que se segue mostra uma entrada com vários endereços:

```
PRE('<Campocorreioeletronico1>') + ";" + [<Campocorreioeletronico1>] + ";" +  
"joao.silva@oracle.com"
```

8 Introduza a linha de assunto da mensagem de correio eletrónico.

Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%%) antes e depois de um nome de campo ou função incorporado, indicam que deverá ser convertido num valor de texto.

Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:

Foi criada uma nova conta %%%[<AccountType>]%%%

Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão adicionados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser adicionados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja corretamente avaliada.

Por exemplo, `%%Today() + 30%%` adiciona 30 dias à data atual, mas `%%Today() %%+ 30` concatena 30 à representação da cadeia da data atual.

Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone *fx*, ao lado do campo. Se estiver a introduzir apenas texto estático, não terá de utilizar o Expression Builder.

Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das funções e nomes de campos.

9 Introduza a mensagem de correio eletrónico.

Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito no Passo 3.

Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:

Exmo. Sr. `%%[<Apelidocontacto>]%%`,

Este campo pode conter um máximo de 2000 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.

10 Guarde a ação.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores

Uma ação Atualizar valores numa regra de fluxo de trabalho atualiza campos automaticamente quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados). A ação é executada no fim do período de espera definido numa ou mais ações Esperar, se existirem, que precedem a ação Atualizar valores na regra de fluxo de trabalho.

A menos que o evento de acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de um registo modificado ser guardado, tem de existir, pelo menos, uma ação Esperar ativa que preceda a ação Atualizar valores na regra de fluxo de trabalho. Exceto nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de acionador for Antes de um registo modificado ser guardado, o Oracle CRM On Demand só permite ativar uma ação Atualizar valores se a ação for precedida por uma ação Esperar ativa.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Atualizar valores.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Para criar uma ação Atualizar valores

- 1** Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b** Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c** Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas.
- 2** Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3** Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Atualizar valores.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.
- 4** Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5** Se pretender ativar a ação, selecione a caixa de verificação Ativa.
- 6** Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, guarde a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	Selecione o nome do campo que deverá ser atualizado a partir da lista pendente.
Valor	<p>Clique no ícone <i>fx</i>, ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor para o campo. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Se definir uma expressão para calcular um campo, como um campo Margem do cliente, em que a Margem é igual às Receitas menos o Custo, o valor do campo será calculado sempre que a regra de fluxo de trabalho for acionada, mesmos se as Receitas ou o Custo não tiverem sido alterados. Para um melhor desempenho, pode definir uma condição adicional na regra de fluxos de trabalho, como:</p> <pre>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> <p>A função PRE devolve o valor que se encontrava no campo antes de o campo ter sido atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Selecione esta caixa de verificação se o valor existente no campo tiver de ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Se o campo já contiver um valor, o valor só será atualizado se esta caixa de verificação estiver selecionada.</p> <p>Se o campo estiver vazio, o campo é atualizado com o novo valor, mesmo se esta caixa de verificação não estiver selecionada.</p>

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)

- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar

Uma ação Espera permite ao utilizador atrasar a execução de outras ações (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período tenha passado ou uma determinada data e hora tenham sido atingidas.

Acerca de ações de espera e da criação de ações de eventos de integração

Se pretender utilizar uma acção Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efectuadas ao registo pelo evento que acciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a acção Criar evento de integração antes de qualquer acção Espera na sequência de acções na regra de fluxo de trabalho. Se uma acção Espera preceder uma acção Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a acção Espera impede a acção Criar evento de integração de detectar alterações ao registo. Quando o período de espera na acção Espera terminar, o registo é novamente lido antes das acções remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que accionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor actual de um campo são considerados o mesmo e a acção Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta qualquer alteração nos campos controlados.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento que se segue descreve como criar uma ação Espera.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Para criar uma ação Espera

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Esperar.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, selecione a caixa de verificação Ativa.
- 6 Se não pretender que o Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regras após o período de espera terminar, anule a seleção da caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera.

NOTA: Para obter mais informações sobre a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321).

- 7 Especifique a duração da espera, utilizando uma das seguintes opções:

- Selecione a opção Período e, em seguida, introduza o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, da seguinte forma:
 - No campo Anos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
 - No campo Meses, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
 - No campo Dias, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
 - No campo Horas, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
 - No campo Minutos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Não é possível especificar um valor negativo ou um valor não inteiro como 1,5.

- Selecione a opção Expressão do período e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular o período do atraso.

Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duração](#) (na página 683).

A expressão tem de devolver um número. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M'; ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos.

NOTA: Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera é definido como zero e a ação Esperar é imediatamente concluída. Quaisquer restantes ações na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

- Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e hora de fim do atraso. Selecione a hora de acordo com o fuso horário especificado nas definições pessoais.

- Selecione a opção **Expressão da hora** e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular a data e a hora de fim do atraso.

Pode utilizar a função **Duração** no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duração](#) (na página 683).

A expressão tem de devolver uma data e hora. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular a data e a hora de fim de um atraso:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

NOTA: Se a data e a hora de fim calculada já tiver passado, o período de espera da ação é definido como 0 (zero) e a ação **Esperar** é imediatamente concluída. Quaisquer restantes ações na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

Se a expressão não devolver uma data e hora válidas, a ação **Esperar** é imediatamente concluída e quaisquer ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

Se a expressão devolver uma data e hora que seja 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos (ou seja, a duração de espera máxima suportada) após a data e a hora de acionador, a data e a hora de fim são calculadas como a data e a hora de acionador mais a duração de espera máxima suportada.

8 Guarde a ação.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho

Se existir mais do que uma ação numa regra de fluxos de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Pode alterar a ordem das ações numa regra.

Para alterar a ordem das ações numa regra de fluxos de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, localize a regra em que pretende alterar a ordem das ações.

Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas.
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 5 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique no botão Editar ordenação.
- 6 Na página Editar ordenação de ação, utilize as setas de direção para alterar a ordem das ações.

NOTA: Se existir uma ação Atualizar valores na regra, terá de ser precedida de pelo menos uma ação Espera ativa na regra, a menos que o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho seja Antes guardar registo modificado.
- 7 Clique em Guardar para guardar as alterações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 329)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 334)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico](#) (na página 340)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 346)

Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação para as regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte com base no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. O número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca a sequência de regras de fluxos de trabalho que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador e, se aplicável, no mesmo tipo de registo principal. Pode alterar a ordem das regras.

Por exemplo, se criar uma regra de fluxo de trabalho com base no tipo de registo Conta, com o evento acionador Antes de o registo ser eliminado e se duas regras de fluxos de trabalho já tiverem o mesmo tipo de registo e evento acionador, será atribuído o número de ordenação 3 à nova regra. É possível alterar posteriormente o número de ordenação, de forma a que a nova regra seja a primeira a ser invocada para o tipo de registo e evento de acionador especificados.

O procedimento seguinte descreve como alterar a ordem de uma regra de fluxos de trabalho.

Para alterar a ordem de regras de fluxos de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, encontre a regra cuja ordem pretende alterar e clique na ligação do nome na regra.

Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas.
- 4 Na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique em Editar ordem.
- 5 Na página Editar ordem de fluxos de trabalho, clique nas setas para alterar a ordem da regra.
- 6 Clique em Guardar para guardar as alterações.

NOTA: Se eliminar uma regra de fluxos de trabalho, as outras regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de acionador são automaticamente reordenadas. No entanto, se tornar uma regra de fluxos de trabalho inativa, a ordem na lista de regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de acionador não é alterada (mas a regra não é invocada).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)

- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)

Desativar ações e regras de fluxos de trabalho

Se desativar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância de uma ação Esperar na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

Se desativar uma ação Esperar numa regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da ação Esperar estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

O procedimento seguinte descreve como desativar uma regra de fluxo de trabalho.

Para desativar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende desativar.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas.
- 4 No menu ao nível do registo da regra, selecione Editar.
- 5 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, anule a seleção da caixa de verificação Ativa.
- 6 Guarde as alterações.

O procedimento seguinte descreve como desativar uma ação da regra de fluxo de trabalho.

Para desativar uma ação da regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a ação.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas.
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
- 5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Ações, localize a ação que pretende eliminar.

6 No menu ao nível do registo da ação, selecione Editar.

7 Na página Edição da ação do fluxo de trabalho, anule a seleção da caixa de verificação Ativa.

NOTA: Se existir uma ação Atualizar valores na regra, a ação tem de ser precedida por, pelo menos, uma ação Esperar ativa na regra, a menos que o evento acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de um registo modificado ser guardado. Se tentar desativar uma ação Esperar e se não existir outra ação Esperar que preceda a ação Atualizar valores, o Oracle CRM On Demand não permite desativar a ação Esperar.

8 Guarde as alterações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 350)
- [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 352)

Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho

Quando elimina uma regra de fluxo de trabalho, todas as ações na regra também são eliminadas. Além disso, os números das encomendas nas regras remanescentes para o tipo de registo relevante são automaticamente atualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se eliminar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância de uma ação Espera na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das opções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

Quando elimina uma ação de uma regra de fluxo de trabalho, os números das encomendas nas ações remanescentes na regra são automaticamente atualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se eliminar uma ação Espera de uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da ação Espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das opções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma regra de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende eliminar.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas.
- 4 No menu ao nível do registo da regra, selecione Eliminar.
- 5 Confirme que pretende eliminar a regra.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma ação da regra de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma ação da regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a ação.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas.
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
- 5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Ações, localize a ação que pretende eliminar.
- 6 No menu ao nível do registo da ação, selecione Eliminar.

NOTA: Se a regra tiver uma ação Atualizar valores, a ação tem de ser precedida por, pelo menos, uma ação Esperar ativa para a regra, a menos que o evento acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de um registo modificado ser guardado. Se tentar eliminar uma ação Esperar e se não existir outra ação Esperar que preceda a ação Atualizar valores, o Oracle CRM On Demand não permite eliminar a ação Esperar.

- 7 Confirme que pretende eliminar a ação.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 319)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 321)
- [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323)

- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 349)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 350)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 351)

Monitor de fluxo de trabalho

Pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para visualizar instâncias de ações Espera de fluxo de trabalho que estejam em estado pendente e instâncias de ações de fluxo de trabalho que tenham terminado de forma inesperada após um período de espera numa ação Espera ter terminado.

A página Monitor de fluxo de trabalho mostra duas listas:

- Uma lista de instâncias pendentes
- Uma lista de instâncias de erro

Instâncias pendentes

A partir do Monitor de fluxo de trabalho, pode visualizar detalhes de instâncias pendentes e detalhes de ações do fluxo de trabalho. Por exemplo, se uma instância de uma ação Espera do fluxo de trabalho estiver pendente durante mais tempo do que previa, pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para investigar a instância e observar a configuração da ação de fluxo de trabalho e, se necessário, pode eliminar a instância.

NOTA: Quando elimina uma instância pendente de uma ação Espera, não é executada qualquer das restantes ações da regra de fluxo de trabalho.

Por exemplo, poderá configurar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte sequência de ações pretendidas:

- 1 Uma ação Espera com uma duração de 24 horas
- 2 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 3 Uma ação Espera com uma duração de 48 horas
- 4 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações estiverem devidamente configuradas, a primeira ação Espera na sequência, ação 1, permanece no estado Pendente durante 24 horas. Quando o período de espera termina, a ação Enviar mensagem de correio eletrónico (ação 2) é executada. A segunda ação Espera (ação 3 da regra de fluxo de trabalho) é a seguir na sequência. Permanece no estado Pendente durante 48 horas. Quando o período de espera termina, a ação Enviar mensagem de correio eletrónico (ação 4) e a tarefa Criar tarefa (ação 5) são executadas.

No entanto, se o período de espera na ação 3 for incorretamente especificado como 48 dias, em vez de 48 horas, a ação permanece no estado pendente até passarem 48 dias. Pode ver a ação na lista pendente no Monitor de fluxo de trabalho e pode visualizar os detalhes da ação para ver se o período de espera foi incorretamente especificado. Em seguida, pode eliminar a instância da ação Espera.

Quando eliminar a instância da ação Espera, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e as restantes ações na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior:

- Se eliminar a ação 1 enquanto estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não são executadas.
- Se eliminar a ação 3 enquanto estiver pendente, as ações 4 e 5 não são executadas.

NOTA: As ações de espera são o único tipo de ações de fluxo de trabalho que são mantidas em estado Pendente.

Instâncias de erro

Também pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para visualizar detalhes de algumas instâncias de fluxo de trabalho falhadas. As instâncias falhadas de ações de fluxo de trabalho só são registadas no Monitor de fluxo de trabalho caso a ação falhe após o fim do período de espera numa ação Espera na regra de fluxo de trabalho.

Para todos os outros casos, quando ocorre uma falha da instância do fluxo de trabalho, a falha é imediatamente comunicada ao utilizador cujas ações acionaram a regra de fluxo de trabalho. A falha é comunicada numa mensagem de erro no ecrã ou no ficheiro de registo. As mensagens de erro das ações falhadas nas regras de fluxos de trabalho que são acionadas por um serviço Internet são comunicadas na resposta ao serviço Internet.

Por exemplo, poderá configurar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte sequência de ações:

- 1 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 2 Uma ação Criar tarefa
- 3 Uma ação Esperar
- 4 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico

Se a ação 1 ou a ação 2 terminar por causa de um erro, a falha é comunicada numa mensagem de erro no ecrã ou no ficheiro de registo. Se a ação 3 falhar antes do período de espera começar, a falha é também comunicada numa mensagem de erro no ecrã ou no ficheiro de registo. Se a ação 3 falhar após o período de espera terminar ou se a ação 4 falhar, a falha da ação é registada no Monitor de fluxo de trabalho. Uma mensagem de erro é também escrita no ficheiro de registo se a regra de fluxo de trabalho tiver sido acionada por um serviço Internet mas não é apresentada qualquer mensagem no ecrã caso a regra de fluxo de trabalho tenha sido acionada por uma ação do utilizador.

Os detalhes das instâncias de ação de fluxo de trabalho que falharam após o fim do período de espera numa ação Espera são mantidos na lista de instâncias de erro do Monitor de fluxo de trabalho durante três meses ou até que o utilizador os elimine, conforme o que ocorrer primeiro. Pode visualizar detalhes das instâncias que terminaram e detalhes das ações de fluxo de trabalho.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Ver instâncias do fluxo de trabalho](#) (na página 356)
- [Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 357)
- [Campos de instância do fluxo de trabalho](#) (consultar "[Campos da instância do fluxo de trabalho](#)" na página 359)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho](#) (na página 310)

Ver instâncias do fluxo de trabalho

Pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para visualizar instâncias de ações Espera de fluxo de trabalho que estão em estado pendente, e, se necessário, pode eliminar uma ação pendente para terminar a instância da regra de fluxo de trabalho.

Também pode visualizar informações sobre instâncias de ações de fluxo de trabalho que terminaram de forma inesperada após o fim do período de espera de uma ação Espera. Para obter informações sobre o que é registado e apresentado no Monitor de fluxo de trabalho, consulte [Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 354) e [Campos de instância do fluxo de trabalho](#) (consultar "[Campos da instância do fluxo de trabalho](#)" na página 359).

Antes de começar: Para utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho.

O procedimento seguinte descreve como visualizar instâncias de fluxos de trabalho em estado pendente ou com erros.

Para visualizar instâncias de fluxos de trabalho em estado pendente ou com erros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Monitor de fluxo de trabalho.
- 3 Na página Monitor de fluxo de trabalho, se a instância que pretender visualizar não for apresentada na lista Instâncias pendentes ou na lista Instâncias com erro, clique em Mostrar Todos na lista apropriada.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes ou na página Lista de instâncias com erro, filtre a lista para procurar a instância pretendida, da seguinte forma:
 - a Clique numa letra na barra do alfabeto para mostrar apenas instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por essa letra.
 - b Escreva os caracteres no campo de texto e clique em Ir para procurar instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por esses caracteres.
 - c Clique num cabeçalho da coluna para ordenar registos com base nos valores dessa coluna. Uma seta junto ao cabeçalho da coluna indica a coluna em que a ordenação se baseia e se esta é efetuada por ordem crescente ou decrescente. Por predefinição, a procura dos registos é efetuada utilizando a coluna mais à esquerda como a chave de procura.
- 5 Para visualizar detalhes de uma instância, clique na ligação ID da instância.
- 6 Para visualizar detalhes da ação do fluxo de trabalho da qual o registo é uma instância, clique na ligação Ação do fluxo de trabalho.

Criar lista de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

Pode criar listas de instâncias de fluxos de trabalhos pendentes com base em filtros que definir.

NOTA: Não é possível criar listas filtradas de instâncias com erros (ou seja, instâncias que terminaram de forma inesperada devido a um erro).

O procedimento seguinte descreve como criar listas de instâncias de fluxos de trabalho pendentes que se baseiam em filtros definidos pelo utilizador.

Para criar uma lista filtrada de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.

Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte Criar e refinar listas.

O procedimento seguinte descreve como gerir listas filtradas de instâncias de fluxos de trabalho pendentes.

Para gerir listas de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu na barra de título e selecione Página Gerir listas.

Para obter mais informações sobre como gerir listas, consulte Página Gerir listas.

O procedimento seguinte descreve como visualizar o filtro de uma lista de instâncias de fluxos de trabalho pendentes.

Para visualizar detalhes do filtro numa lista de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista.

Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte Página Ver lista.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, consulte o seguinte:

- [Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 354)
- [Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 357)
- [Campos de instância do fluxo de trabalho](#) (consultar "[Campos da instância do fluxo de trabalho](#)" na página 359)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho](#) (na página 310)

Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho

Pode eliminar instâncias de ações do fluxo de trabalho a partir do Monitor de fluxo de trabalho uma de cada vez. Pode também apagar várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das

instâncias e utilizando a função de eliminação em diferido. A função de eliminação em diferido não está disponível para instâncias com erros.

As instâncias com erros de fluxo de trabalho são mantidas na lista de instâncias com erros do Monitor de fluxo de trabalho durante três meses ou até que as elimine, conforme o que ocorrer primeiro.

Para obter informações sobre o que foi registrado e apresentado no Monitor de fluxo de trabalho, consulte [Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 354) e [Campos de instância do fluxo de trabalho](#) (consultar "[Campos da instância do fluxo de trabalho](#)" na página 359)

NOTA: Quando eliminar uma instância pendente de uma ação Esperar do monitor de fluxo de trabalho, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e nenhuma das restantes ações da regra de fluxo de trabalho é executada.

Antes de começar: Para utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma instância do Monitor de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma instância do Monitor de fluxo de trabalho

- 1** Na página Monitor de fluxo de trabalho, se a instância que pretender visualizar não for apresentada na lista Instâncias com erros ou na lista Instâncias pendentes, clique em Mostrar Todos na lista apropriada.
- 2** Na página Lista de instâncias com erros ou na página Lista de instâncias pendentes, filtre a lista para procurar a instância pretendida, da seguinte forma:
 - a** Clique numa letra na barra do alfabeto para mostrar apenas instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por essa letra.
 - b** Escreva os caracteres no campo de texto e clique em Ir para procurar instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por esses caracteres.
 - c** Clique num cabeçalho da coluna para ordenar registos com base nos valores dessa coluna. Uma seta junto ao cabeçalho da coluna indica a coluna em que a ordenação se baseia e se esta é efetuada por ordem crescente ou decrescente. Por predefinição, a procura dos registos é efetuada utilizando a coluna mais à esquerda como a chave de procura.
- 3** Clique em Eliminar para a instância que pretende eliminar.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma lista de instâncias pendentes do Monitor de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma lista de instâncias pendentes

- 1** Se ainda não o fez, crie a lista de instâncias pendentes que pretende eliminar.

Para obter mais informações, consulte Visualizar instâncias de fluxo de trabalho pendentes e com erros.
- 2** Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu e selecione Eliminação em diferido.

- 3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.
- 4 Na página Fila de eliminação em diferido, clique em Avançar na secção Pedidos ativos.

NOTA: Se não clicar em Avançar, os registos não são eliminados.

SUGESTÃO: Pode regressar à página Fila de eliminação em diferido em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando na Fila de eliminação em diferido da Página principal de administração.

- 5 Para rever o ficheiro de registo da operação de eliminação, na página Fila de eliminação em diferido, clique em Registo na secção Pedidos processados.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, consulte:

- [Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 354)
- [Ver instâncias do fluxo de trabalho](#) (na página 356)
- [Campos de instância do fluxo de trabalho](#) (consultar "[Campos da instância do fluxo de trabalho](#)" na página 359)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho](#) (na página 310)

Campos da instância do fluxo de trabalho

A tabela seguinte descreve os campos que o utilizador pode visualizar para as instâncias de fluxo de trabalho no estado de erro ou pendente, no Monitor de fluxos de trabalho.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do fluxo de trabalho.
Nome do fluxo de trabalho	O nome da regra de fluxo de trabalho no qual a acção do fluxo de trabalho está configurada.
Tipo de registo	O tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho.
Evento accionador	O evento que acciona a regra de fluxo de trabalho.
Acção do fluxo de trabalho	O nome da acção do fluxo de trabalho da qual é uma instância.
Mensagem de erro	Para as instâncias de fluxo de trabalho no estado de erro, este campo mostra o motivo do término desta instância da acção do fluxo de trabalho.
Iniciado por	O nome do utilizador cuja acção accionou esta instância da regra de fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Iniciado em	A data e a hora de accionamento desta instância da regra de fluxo de trabalho.
Retomar em	Para as instâncias de fluxo de trabalho no estado pendente, este campo mostra a data e a hora de término do período de espera desta instância da acção do fluxo de trabalho.
Terminado em	Para as instâncias de erro de fluxo de trabalho, este campo mostra a data e a hora de término desta instância da acção do fluxo de trabalho.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxos de trabalho, consulte:

- [Monitor de fluxos de trabalho](#) (consultar "[Monitor de fluxo de trabalho](#)" na página 354)
- [Visualizar instâncias do fluxo de trabalho](#) (consultar "[Ver instâncias do fluxo de trabalho](#)" na página 356)
- [Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho](#) (na página 357)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho](#) (na página 310)

Atribuição e regras de dados

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos para definição das regras de atribuição (atribuir registos automaticamente), definições da previsão, correspondências e disposições da conversão de pistas, metodologias de vendas e indústrias:

- [Configurar regras de atribuição](#) (na página 365)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas](#) (na página 372)
- [Criar disposições de conversão de pistas](#) (consultar "[Criar disposições da conversão de pistas](#)" na página 373)
- [Configurar a definição da previsão](#) (na página 376)
- [Actualizar a definição da previsão](#) (consultar "[Actualizar a definição da previsão](#)" na página 383)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores](#) (na página 384)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa](#) (na página 392)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de regras de atribuição](#) (na página 361)

- [Administração da conversão de pistas](#) (na página 371)

Acerca de regras de atribuição

Antes de começar. Para configurar regras de atribuição, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

As regras de atribuição permitem atribuir automaticamente uma pista, uma oportunidade, um pedido de assistência ou uma conta à pessoa, à equipa e ao território adequados, com base nas regras (denominadas grupos de regras) que foram configuradas.

Se a empresa tiver selecionado a opção de atribuição de grupo, todos os membros do grupo partilham os registos atribuídos a um membro desse grupo. Para mais informações, consulte [Gestão de grupos](#) (na página 287).

Consoante a estrutura da empresa e dos processos comerciais, as regras de atribuição poderão ser simples. Por exemplo:

- As pistas de vendas para cada região geográfica são atribuídas ao gestor de vendas regional.
- Os novos pedidos de assistência são atribuídos ao gestor de assistência técnica.

As regras também podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria das pistas são atribuídas por especialidade dos produtos e localização geográfica, mas algumas são atribuídas a um gestor de telemarketing.
- A maioria dos pedidos de assistência são atribuídos por área problemática, mas todos os pedidos que envolvam um produto específico são reencaminhados para uma pessoa.

A tabela seguinte descreve como pode atribuir tipos de registos:

Este tipo de registo	Tem estas opções de atribuição
Contas	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das contas recentemente atribuídas.
Pistas	Pode atribuir os registos a um funcionário.
Oportunidades	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das oportunidades recentemente atribuídas.
Pedidos de assistência	Pode atribuir os registos a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando ocorrer o seguinte relativamente a um tipo de registo:

- Para pistas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada.
- Para pedidos de assistência:
 - O pedido de assistência é criado sem um proprietário ou o proprietário é eliminado do registo (i.e., o campo Proprietário encontra-se em branco).
 - A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada.

- Para contas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada.
- Para oportunidades: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada.

Notificações por correio eletrónico

Quando é atribuído um proprietário a uma pista ou pedido de assistência, é enviada uma mensagem de correio eletrónico para o novo proprietário. O modelo utilizado na mensagem de correio eletrónico é determinado pela língua selecionada na página Detalhes pessoais do novo proprietário. Por exemplo, se o utilizador pretender receber mensagens de correio eletrónico de notificação em espanhol, o espanhol deve ser selecionado no campo Língua na página Detalhes pessoais do utilizador. Pode desativar a notificação por correio eletrónico de pedidos de assistência com base numa regra, anulando a seleção da caixa de verificação Enviar notificação por correio eletrónico (sinalizador) na página Editar regra de atribuição do pedido de assistência. Para obter informações sobre como atualizar as regras de atribuição, consulte [Configurar regras de atribuição](#) (na página 365).

Nas notificações por correio eletrónico, o Endereço de origem é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é definido para o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição. O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de forma a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico da Oracle. Se um destinatário da mensagem de correio eletrónico responder a uma notificação por correio eletrónico, o campo Para da resposta é definido com o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição.

Controlar o processo de reatribuição

Pode utilizar três campos para o ajudar a controlar o processo de reatribuição do proprietário ou para executar análises de modo a determinar a duração do processo de reatribuição. Pode adicionar estes campos às disposições das páginas Conta, Oportunidade, Pista e Pedido de assistência. Os campos são:

■ Estado da atribuição

O estado pode ser Em fila (o registo encontra-se em fila para ser processado pelo gestor de atribuições) ou A processar (o registo está a ser processado pelo gestor de atribuições) ou pode estar em branco (o registo não está em fila nem a ser processado).

■ Data de Submissão da Última Atribuição

Se o registo for colocado em fila para processamento ou está a ser processado pelo gestor de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi guardado com a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário seleccionada. No entanto, no caso de um registo de pedido de assistência, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi guardado com o campo Proprietário em branco.

■ Data de Conclusão da Última Atribuição

Se o registo nunca tiver sido reatribuído, este campo encontra-se em branco. Caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registo voltou a ser atribuído pela última vez.

Para mais informações sobre como adicionar campos a disposições de página, consulte [Personalizar disposições de página estáticas](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99).

Tornar os grupos de regras ativos

Pode criar vários grupos de regras de atribuição mas só um grupo de regras pode estar activo num determinado momento para cada tipo de registo.

ATENÇÃO: O grupo de regras que foi marcado como *activo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar activo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *activo* ficará activo. Quando criar um novo grupo de regras e o marcar como activo não elimine o grupo de regras definido anteriormente como activo até que as regras sejam lançadas.

SUGESTÃO: Os grupos de regras podem funcionar como referência histórica para as pistas. Em vez de eliminar grupos de regras, pode marcá-los como inactivos.

Acerca da atribuição de grupos

Se a empresa atribuir registos a grupos inteiros em vez de o fazer em relação a um funcionário, o administrador da empresa deverá:

- 1 Seleccionar o campo Atribuição do grupo predefinido na página Perfil da empresa (consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 18)).
- 2 Configurar os grupos antes de activar as regras de atribuição (consulte [Configurar grupos](#) (na página 290)).
- 3 Seleccionar um membro do grupo que deverá ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

NOTA: A funcionalidade de grupo não é suportada pelos registos de pista ou de pedido de assistência.

Quando o registo for atribuído a um proprietário do grupo:

- O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- O campo Grupo principal mostra o nome do grupo a que o proprietário pertence nas páginas Editar e Detalhes do registo, caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à disposição.
- O registo aparece nas áreas das aplicações que apresentam normalmente os registos desse funcionário, como Páginas principais e listas de registos.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso total ao registo, apesar de ser possível ajustar níveis de acesso para limitar o acesso de um utilizador.

Acerca do gestor de atribuições e modos de propriedade do registo

O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 249).

Cenário para atribuir pistas

Em seguida, encontra-se um exemplo de regras comerciais comuns da empresa para atribuir pistas. Para configurar as regras que atribuem automaticamente as pistas desta empresa, o administrador executa o seguinte:

- 1 Enumera as regras comerciais da empresa para atribuir pistas a pessoas.

Por exemplo, no caso de contas nos Estados Unidos, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas, em determinados estados, a especialidade dos produtos determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Empresa XYZ é sempre atribuída a um determinado gestor de vendas, independentemente do estado da pista ou do interesse do produto.

- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cumprir as regras comerciais:

- **A conta (empresa) é a Empresa XYZ.** Atribuir ao Gestor de vendas A.
- **Morada principal – O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gestor de vendas B.
- **Morada principal – O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gestor de vendas C.
- **A pista está interessada no produto ABC (em todos os estados, excepto nos estados já listados, e não para a Empresa XYZ).** Atribuir ao Gestor de vendas D.
- **Morada principal – O estado não se encontra listado.** Atribuir ao Gestor de vendas E.

- 3 Coloca os cenários na ordem em que deverão ser considerados.

Primeiro, examinar o campo Conta. Se o valor for Empresa XYZ, atribuir a pista ao Gestor de vendas A, independentemente de outras condições. Se este critério não corresponder, examinar o campo Estado da morada principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribuir a pista ao Gestor de vendas B, etc.

Como procedimento recomendado, utilize o Modelo de atribuição de registos para o ajudar a planear os cenários de atribuição da empresa e para configurar regras com as quais obtenha os resultados pretendidos.

Condições dos critérios nas regras de atribuição

Pode utilizar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- **Entre.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios esteja entre dois valores definidos nos critérios de regras. (Os resultados não incluem os registos em que o valor no campo de critérios seja igual a um dos valores da regra.) Utilize uma vírgula para separar os valores. Não utilize um traço (-) para especificar um intervalo de valores ou para separar valores.

Utilize a condição Entre apenas para campos de datas. Utilize o formato de data MM/DD/AAAA.

- **Contém todos os valores.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo do critério contenha o valor do critério na regra. Por exemplo, se introduzir *qual* como valor do critério, a regra efectua correspondência com os registos em que o campo do critério contenha um valor que inclua a cadeia *qual*, tal como qualificação ou qualificado.

Não pode utilizar a condição Contém todos os valores para campos de datas ou de números.

- **Contém valor de campo exacto.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo do critério contenha todas as cadeias no valor do campo do critério e nenhum carácter adicional. Por exemplo, se introduzir *Fechado* como valor do critério, a regra efectua correspondência com os registos

em que o valor do campo do critério é Fechado, mas não efectua correspondência com nenhum registo em que o valor do critério seja Fechado/ganho.

Não pode utilizar a condição Contém valor de campo exacto para campos de datas ou de números.

- **Não contém nenhum dos valores.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo de critérios contenha qualquer valor que não seja igual ao valor dos critérios da regra.

Não pode utilizar a condição Não contém nenhum dos valores para campos de datas ou de números.

- **Menor ou igual a.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja menor ou igual ao valor dos critérios da regra.

Pode utilizar a condição Menor ou igual a só para campos de números e de moedas.

- **Maior ou igual a.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja maior ou igual ao valor dos critérios da regra.

Pode utilizar a condição Maior ou igual a só para campos de números e de moedas.

Tome nota dos seguintes pontos relativos aos critérios de regras:

- Uma regra sem critérios tem sempre êxito.
- As regras são avaliadas por ordem sequencial e a avaliação para quando os critérios de uma regra são satisfeitos.

Por exemplo, se estiverem a ser avaliadas dez regras e os critérios da regra 6 forem satisfeitos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (isto é, não serão avaliadas). Da mesma forma, se não existirem critérios na regra 6, a regra 6 terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte [Configurar regras de atribuição](#) (na página 365).

Configurar regras de atribuição

Antes de começar:

- Para configurar regras de atribuição, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.
- Para obter informações sobre a estrutura de regras de atribuição, consulte [Acerca de regras de atribuição](#) (na página 361).

Exemplo do grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são constituídos por regras que, por sua vez, são constituídas por critérios. A figura seguinte mostra os componentes de um grupo de regras.

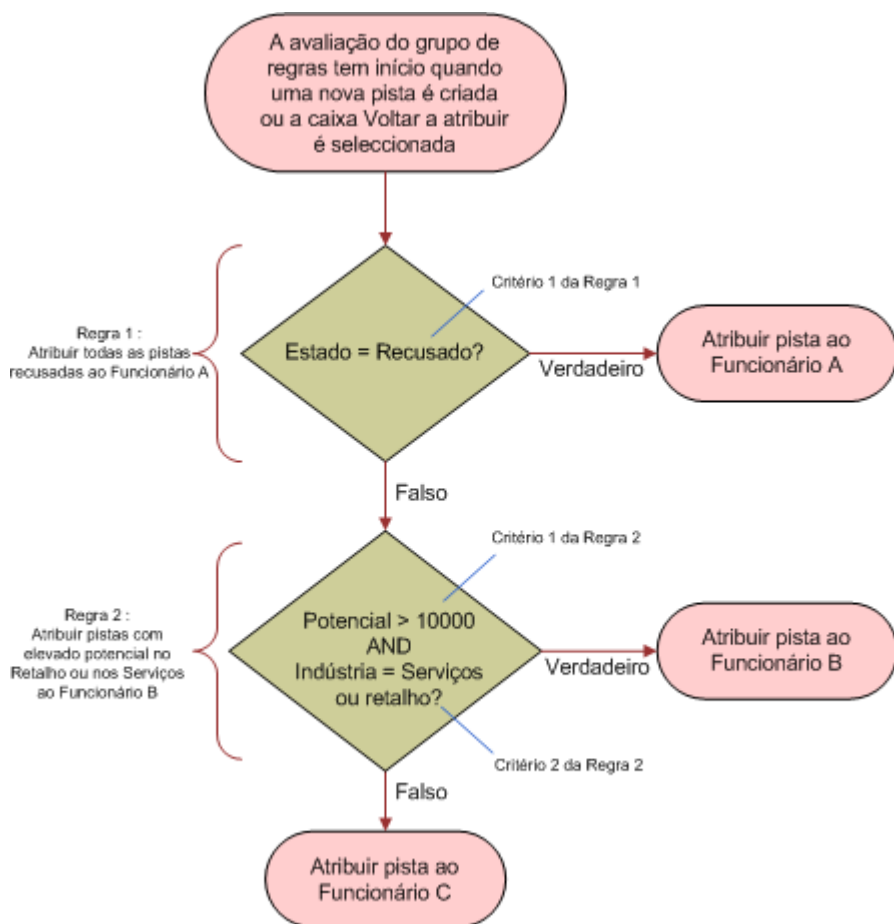


Figure 1: Como um grupo de regras de atribuição de pistas é avaliado

NOTA: Para um funcionamento correcto do botão Rejeitar na página Detalhes da pista, a primeira regra no grupo de regras tem de atribuir pistas rejeitadas.

Para configurar regras de atribuição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação do tipo de registo apropriado.
Aparece uma lista de todos os grupos de regras que foram definidos para a empresa.
- 4 Crie um novo grupo de regras:

- a** Clique no botão Novo grupo de regras.
- b** Na página Novo/Editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, até 30 caracteres.
Grupo de regras ativo	Só pode estar um grupo de regras ativo de cada vez. Se especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras anteriormente ativado torna-se inativo.
Proprietário atribuído por omissão	Um funcionário que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Exemplo: Funcionário C na Figura 1.
Correio eletrónico de resposta	Este campo aparece apenas para grupos de regras de pistas e pedidos de assistência. O endereço de correio eletrónico que especificar no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição aparece no campo Remetente nas notificações por correio eletrónico enviadas para os proprietários de pistas e pedidos de assistência. Além disso, se um destinatário da mensagem de correio eletrónico responder a uma notificação por correio eletrónico, o campo Para da resposta é definido com o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta. NOTA: Não são enviadas quaisquer notificações por correio eletrónico para registos de contas e de oportunidades.
Território da conta atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de contas.
Território da oportunidade atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de oportunidades.

- c** Guarde o registo.
Este procedimento guarda o nome do novo grupo de regras na preparação para adicionar regras ao grupo de regras.

5 Adicione uma regra ao grupo de regras:

a Na barra de título Regras na página Detalhe do grupo de regras, clique em Novo.

b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir pistas de alto potencial em Vendas ou Serviço
Ordem	A ordem pela qual as regras são avaliadas. Quando os critérios numa regra são cumpridos, o registo é atribuído e as regras seguintes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este utilizador. Para atribuição de contas e oportunidades a grupos, o utilizador deve ser membro do grupo que partilha os registos.	Funcionário B
Atribuir a território	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este território. Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	Região Nordeste
Incluir contactos relacionados	Se os critérios de regras forem cumpridos, os contactos ligados à conta são atribuídos ao proprietário e território da conta especificada. Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios de regras forem cumpridos, as oportunidades ligadas à conta são atribuídas ao proprietário e território da conta especificada. Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir atribuição de equipa	Se os critérios de regras forem cumpridos, os membros da equipa são atribuídos à conta. Este campo aparece apenas para	Não aplicável

Campo	Descrição	Exemplo
	regras de contas e oportunidades.	

- c** Guarde o registo.

Este procedimento guarda a regra, pelo que está agora preparado para adicionar critérios à regra.

- 6** (Opcional) Para contas e oportunidades, atualize o acesso para registos associados e utilizadores:

- a** Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Nome da regra em que pretende atualizar o acesso a registos e utilizadores associados.
- b** Na página Detalhe da regra, clique em Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores na barra de título Atribuição de equipa.
- c** Clique no ícone de pesquisa e selecione os utilizadores.
- d** Atribua o nível de acesso para contas, contactos e oportunidades.
- e** Guarde as alterações.

- 7** Adicione um critério da regra à regra:

- a** Na barra de título Critérios da regra na página Detalhe da regra, clique em Novo.
- b** Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. NOTA: Se tiver sido atribuído um novo nome a um campo, é apresentado o novo nome do campo.	Receitas potenciais
Condição	As seguintes condições não podem ser utilizadas para campos de datas ou de números: Contém todos os valores, Contém valor de campo exato e Não contém nenhum dos valores. As seguintes condições só podem ser utilizadas para campos de números e de moedas: Maior ou igual a, Menor ou igual a. O operador Entre só pode ser utilizado para campos de datas.	Maior ou igual a

Campo	Descrição	Exemplo
Valor(es)	Utilize vírgulas para separar os valores. Se o valor que pretende fazer corresponder incluir uma vírgula, como um endereço, coloque o valor entre aspas. Se a condição for Entre, introduza os valores mínimos e máximos separados por vírgulas.	10000

c Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Se pretender adicionar mais critérios à regra, clique em Guardar/Novos critérios de regras e regresse ao Passo b. Se tiver múltiplos critérios definidos para uma regra, o registo tem de corresponder a *todos os critérios* para que a regra seja correspondida.
- Se tiver introduzido todos os critérios para a regra, clique em Guardar.

8 Na barra de título Regra na página Detalhes da regra, clique em Regressar a Detalhes do grupo de regras.

9 Na página Detalhes do grupo de regras, execute um dos seguintes procedimentos:

- Se pretender adicionar mais regras ao grupo de regras, regresse ao Passo 5.
- Se tiver introduzido todas as regras para o grupo de regras, clique em Regressar à Lista do grupo de regras para concluir.

SUGESTÃO: As regras são executadas pela ordem em que aparecem no Grupo de regras, assim, terá de certificar-se de que aparecem na sequência correta. Depois de cumprida uma regra, as regras subsequentes são ignoradas.

Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.

3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação para o tipo de regras de atribuição que pretende editar.
Aparece uma lista de todos os grupos de regras desse tipo que foram definidos até agora para a empresa até à data.

4 Clique na ligação Grupo de regras que pretende atualizar.

5 Na página Detalhe do grupo de regras, clique em Editar.

6 Atualize os campos e guarde o registo.

As alterações efetuadas entram em vigor à meia-noite do Oracle Server (predefinição) ou sempre que os grupos de regras de atribuição sejam definidos para atualização.

ATENÇÃO: Quando marca um grupo de regras como *ativo*, o grupo de regras que foi marcado como *ativo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar ativo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *ativo*

ficará ativo. Quando marcar um grupo de regras como *ativo*, não elimine do grupo de regras definido anteriormente como ativo até que as regras sejam lançadas.

Para editar regras de atribuição

1 Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Editar da regra que pretende alterar.

2 Atualize os campos.

NOTA: Pode alterar a ordem pela qual as regras são avaliadas ao editar o campo Ordem. Na regra que pretende alterar, introduza um número de ordenação superior ao número de ordenação da regra que antecede a regra que está a alterar e inferior ao número de ordenação da regra que se encontra a seguir.

Por exemplo, se existirem três regras, ordenadas de 1 a 3 e pretende alterar a ordem de modo a que a regra identificada atualmente como número 1 seja avaliada após a regra identificada atualmente como número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor, tal como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

3 Guarde o registo.

Administração da conversão de pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem o registo de uma pista, pode executar um dos seguintes procedimentos:

- Criar novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio que são ligados automaticamente ao registo da pista.
- Ligar o registo de pista a registos de conta e contacto existentes. Os utilizadores seleccionam os registos que pretendem ligar à pista, quando convertem a pista.

Pode determinar as opções que estão disponíveis para os na página Converter pista, criando disposições da conversão da pista para a página e atribuindo estas disposições às funções de utilizador.

Por predefinição, durante a conversão da pista, alguns valores são transportados para os novos registos. No entanto, pode alargar a quantidade de informações que são transportadas através da correspondência de campos adicionais, incluindo campos personalizados.

Para converter pistas, os utilizadores têm de ter o acesso apropriado aos tipos de registo e os privilégios apropriados para a respectiva função.

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de seleccionar um código de rejeição no campo Código de rejeição, na página Rejeitar uma pista. Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código de rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código de rejeição, consulte [Código de rejeição para pistas](#) (na página 375).

Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a administração da conversão de pistas, consulte os seguintes tópicos:

- [Processo de configuração da conversão de pistas](#) (na página 372)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas](#) (na página 372)
- [Criar disposições de conversão de pistas](#) (consultar "[Criar disposições da conversão de pistas](#)" na página 373)

Processo de configuração da conversão de pistas

Para configurar as definições de rejeição e conversão da pista para os utilizadores e tipos de registo, execute as seguintes tarefas:

- 1 Se pretender efectuar a correspondência de campos adicionais durante a conversão da pista, configure as novas correspondências.

Para obter mais informações sobre a correspondência de campos, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas](#) (na página 372).
- 2 Se pretender personalizar a disposição da página Converter pista:
 - a Crie as novas disposições.

Para obter mais informações sobre a criação de disposições, consulte [Criar disposições da conversão da pista](#) (consultar "[Criar disposições da conversão de pistas](#)" na página 373).
 - b Adicione as novas disposições às funções apropriadas.

Para obter mais informações sobre a adição de funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).
- 3 Certifique-se de que os utilizadores têm o acesso apropriado para os tipos de registo e os privilégios apropriados na respectiva função.

Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas.
- 4 Se pretender editar os valores na lista de escolha Código da rejeição, edite os valores do campo.

Para obter mais informações sobre a edição de valores do campo, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83). Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código da rejeição, consulte [Código da rejeição para pistas](#) (consultar "[Código de rejeição para pistas](#)" na página 375).

Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem pistas em registos de conta, oportunidade ou negócio por predefinição alguns valores são transportados para os novos registos. No entanto, pode alargar a quantidade de informações que são transportadas através da correspondência de campos adicionais, incluindo campos personalizados.

NOTA: Não corresponda campos de ligação Internet à conversão da pista. Os campos de ligação Internet não contêm dados, em vez disso, contêm scripts para ligações nas quais os utilizadores podem clicar para executar acções. Os conteúdos dos campos de ligação Internet não podem ser transportados para os novos registos quando uma pista é convertida.

Quando os utilizadores convertem um registo de pista, os valores nos campos correspondidos são transportados da seguinte forma:

- Quando os utilizadores criam novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio, os valores dos campos correspondidos no registo da pista são transportados para os campos especificados no novo registo.
- Quando os utilizadores ligam o registo da pista a registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio existentes, que seleccionam quando convertem a pista, os campos nos registos existentes que já têm valores permanecem inalterados. Os campos vazios são actualizados com o valor do campo da pista correspondido.

Acerca de campos e valores da lista de escolha personalizados

Pode fazer corresponder campos da lista de escolha do registo de pista a campos de texto (longos ou curtos) em registos de contas, contactos, oportunidades e negócio com valores idênticos.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

Para corresponder campos adicionais quando converter um registo de pista

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de conversões da pista, clique em Correspondência da conversão da pista.
- 4 Na página Corresponder conversão da pista, seleccione os campos a corresponder.
- 5 Para reverter a correspondência para as predefinições, clique no botão Predefinido na barra de título.
- 6 Clique em Guardar.

Criar disposições da conversão de pistas

Pode especificar que opções estão disponíveis aos utilizadores quando convertem pistas, criando disposições personalizadas para a página Converter pista e, em seguida, atribuindo as disposições às funções de utilizador.

NOTA: Para converter pistas em contas, contactos, oportunidades ou registos de negócio, os utilizadores também devem ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas.

A tabela seguinte mostra as opções que pode disponibilizar na página Converter pista.

Tipo de registo	Opções
Conta	Não converter para conta Utilizar conta existente Criar nova conta automaticamente
Contacto	Utilizar contacto existente Criar novo contacto automaticamente
Oportunidade	Não converter para oportunidade Criar nova oportunidade automaticamente
Registo de negócio	Não criar um registo de negócio Criar um registo de negócio automaticamente NOTA: As opções de Registo de negócio são aplicáveis apenas se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

É fornecida uma disposição padrão. A disposição padrão inclui todas as opções para contas, contactos e oportunidades, mas não as opções para os registos de negócio. Pode copiar a disposição padrão e, em seguida, editar a cópia, mas não pode editar ou eliminar a disposição padrão.

Dependendo das opções que disponibilizar para um tipo de registo, as secções do tipo de registo na página Converter pista são afetadas da seguinte forma:

- Se não disponibilizar quaisquer das opções para um tipo de registo, a página Converter pista não inclui uma secção para esse tipo de registo.
- Se só disponibilizar a opção Não converter para conta para o tipo de registo Conta, a página Secção de contas não aparece na página.
- Se só disponibilizar a opção Não converter para oportunidade para o tipo de registo Oportunidade, a página Secção de oportunidade não aparece na página.
- (Aplicável apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se só disponibilizar a opção Não criar um registo de negócio para o tipo Registo de negócio, a página Registo de negócio não aparece na página.

Antes de começar. Para executar o procedimento descrito nesta secção, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

Para criar uma disposição da conversão de pistas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.

- 3 Na secção Administração da conversão de pistas, clique em Disposição da conversão de pistas.
- 4 Na página Lista de disposições da conversão de pistas, clique em Nova disposição.
- 5 No Passo 1, Nome da disposição:
 - a Introduza o nome para a disposição.
 - b (Opcional) Introduza uma descrição para a disposição.
 - c Se pretender que esta disposição seja a predefinida para todos os utilizadores, selecione a caixa de verificação Disposição da conversão de pistas predefinida.

NOTA: Por predefinição, a Disposição da conversão de pistas padrão fornecida no Oracle CRM On Demand funciona como a disposição da conversão de pistas predefinida da empresa, exceto se outra disposição for marcada como a predefinição. Se criar outra disposição e selecionar a caixa de verificação Disposição predefinida para a nova disposição, a Disposição da conversão de pistas padrão já não será a predefinida. Assim, a Disposição da conversão de pistas padrão só é a disposição predefinida da empresa quando a caixa de verificação Disposição predefinida não estiver selecionada para qualquer outra disposição. No entanto, a caixa de verificação Disposição predefinida para a Disposição da conversão de pistas padrão continua sempre com a seleção anulada, ainda que funcione como a predefinição.
- 6 No Passo 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registo para o qual pretende selecionar as ações (Conta, Contacto, Oportunidade ou Registo de negócio) na secção Tipo de registo de conversão de pistas e, em seguida, clique nas setas para deslocar as ações que pretende apresentar na página da secção Ações disponíveis de conversão de pistas para a secção Ações selecionadas de conversão de pistas. Repita este passo para cada um dos tipos de registo.
- 7 No Passo 3, Confirmar, reveja as seleções e, se necessário, regresse ao Passo 2, Selecionar ações, para alterar as seleções.
- 8 Clique em Concluir para guardar as alterações.

Código de rejeição para pistas

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de seleccionar um código da rejeição no campo Código da rejeição, na página Rejeitar uma pista. Os utilizadores também podem introduzir uma descrição do motivo da rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um utilizador seleccionar o valor *Outro* no campo Código da rejeição, o campo Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório e o utilizador deverá introduzir uma descrição do motivo da rejeição da pista. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição é opcional.

Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código da rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores predefinidos são:

- Contacto de terceiros
- Não contactar novamente
- Duplicado
- Não foi possível contactar o contacto
- Contacto inadequado

- Dados insuficientes
- Número de telefone inválido
- Nenhuma oportunidade de negócio
- Oportunidade em curso
- Outras
- Recentemente contactados (<30 dias)
- Erro de sistema/introdução de dados
- Já é proprietário do produto
- Critérios de direccionamento não satisfeitos

Para obter informações sobre como editar listas de escolha de edição, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

NOTA: Se mudar o nome do valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará a ser um campo obrigatório quando o utilizador seleccionar o valor com o nome mudado na página Rejeitar uma pista.

Configurar a definição da previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas, de acordo com as definições que define. As previsões são geradas automaticamente numa base semanal ou mensal. Cada previsão gerada é guardada no arquivo, fornecendo um registo histórico para referência e análise.

Cada previsão corresponde a um instantâneo de informações sobre receitas e receitas potenciais para o trimestre. As previsões permitem aos profissionais e gestores de vendas controlar o respetivo desempenho das vendas no trimestre, comparando-o com as quotas planeadas, as receitas reais fechadas e as receitas revistas, de acordo com o estado atual das oportunidades de vendas.

Os participantes nas previsões são escolhidos por função. A estrutura de comunicação da empresa do utilizador e as funções que escolhe para os participantes na previsão têm de ser configuradas, para que as previsões dos participantes se concentrem num utilizador de nível superior. Normalmente, este utilizador de nível superior é o vice-presidente ou o diretor-geral de uma empresa.

Quando gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand alerta os funcionários sobre a criação da previsão e que a mesma está pronta para revisão através da publicação de um alerta na página A minha página principal, para cada participante, durante dois dias. Para alargar o período de apresentação do alerta, atualize o campo Data de expiração do mesmo. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicar alertas de toda a empresa](#) (consultar "[Publicar alertas em toda a empresa](#)" na página 51).

Determinar o tipo de previsão

A empresa pode basear as respetivas previsões em qualquer destes elementos: oportunidades, produtos, contas ou contactos. Existem quatro tipos de previsões:

- Produto de oportunidade
- Receitas da oportunidade
- Receitas da conta

■ Receitas do contacto

A empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsões. Quando seleciona as definições de previsão para a empresa, determina quais os tipos de previsão utilizados por toda a empresa.

NOTA: Cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas levem a cabo determinadas ações. Certifique-se de que comunica quais os tipos de previsão que irá utilizar antes de os funcionários de vendas começarem a criar registos de oportunidade, conta e contacto.

Previsões de produtos da oportunidade

As previsões de produtos da oportunidade comunicam sobre os produtos ligados a uma oportunidade. Os números da previsão para as previsões de produtos da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receitas e Receitas previstas em todos os produtos pertencentes a um participante na previsão e que tenham receitas marcadas para serem reconhecidas durante o período de previsão. As receitas para um produto podem ser comunicadas uma vez ou durante vários períodos.

As previsões de produtos da oportunidade requerem que os representantes de vendas liguem os produtos aos respetivos registos de oportunidade. Os representantes de vendas também têm de preencher a quantidade, preço de compra e data de fecho para indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respetivas previsões.

Para ser incluído na previsão, um registo de produtos de oportunidade tem de:

- Ter uma data de fecho durante o período de previsão
- Ser de um participante da previsão

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte Acerca de oportunidades e previsões.

Configure uma previsão de produtos da oportunidade se a empresa pretender prever receitas de produtos apenas uma vez ou caso pretenda fazê-lo periodicamente.

Previsão de receitas da oportunidade

As previsões de receitas da oportunidade comunicam sobre as receitas encontradas nos registos de oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas em todos os registos de oportunidade que cumpram as seguintes condições:

- A oportunidade tem uma data de fecho durante o período de previsão
- Uma das seguintes afirmações é verdadeira:
 - A oportunidade pertence a um participante na previsão
 - Um participante na previsão é um membro da equipa da oportunidade e tem uma quota das receitas da oportunidade superior a zero por cento (ou seja, o valor no campo % de divisão na página Equipa da oportunidade é superior a zero).

NOTA: No caso das receitas de uma oportunidade a partilhar pelos membros da equipa, a caixa de verificação Ativar divisão de receitas da oportunidade tem de ser selecionada no perfil da empresa.

As previsões de receitas da oportunidade requerem que os representantes de vendas preencham os campos Receitas e Data de fecho da oportunidade para indicar as oportunidades que pretendem incluir nas respetivas previsões. Quaisquer produtos ligados são ignorados na previsão.

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte Acerca de oportunidades e previsões.

Configure uma previsão de receitas da oportunidade se pretender prever o total de receitas da oportunidade, sem ter em conta a quantidade de receitas proveniente de produtos individuais.

Previsões de receitas de contas e de contactos

As previsões de receitas de contas e de contactos comunicam sobre as receitas listadas nos registos de receitas ligados aos registos de contas ou contacto. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas para os registos que cumprem os critérios para inclusão na previsão. Para poder ser incluído na previsão, um registo de receitas de contas ou contactos tem de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de pertencer a um participante na previsão.
- O registo tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo tem de ter o campo Previsão selecionado.
- O registo não pode estar ligado a uma oportunidade.
- O registo tem de ter uma receita marcada para ser reconhecida durante o período de previsão.

As receitas para uma conta ou contacto podem ser comunicadas de uma só vez ou configuradas para ocorrerem ao longo do tempo. As previsões de receitas de contas e de contactos requerem que os utilizadores liguem as receitas aos respetivos registos de contas ou contacto. Os utilizadores devem também atualizar os campos Data de início/fecho, Estado e Previsão no registo de receitas, de forma a indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respetivas previsões.

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte Controlar receitas com base nas contas e Controlar receitas com base nos contactos.

Configure uma previsão de receitas de contas ou contactos se a empresa pretender prever receitas apenas uma vez ou de forma recorrente.

Selecionar a duração da previsão

Pode configurar previsões para apresentarem projecções de receitas até quatro trimestres. Com a capacidade de previsão alargada, pode visualizar uma previsão para o trimestre actual e para o seguinte, para os dois seguintes ou para os três trimestres seguintes.

Por predefinição, a duração da previsão está definida como um trimestre (ou seja, só o trimestre actual é que está incluído na previsão). Quando altera a definição da duração para incluir vários trimestres, a previsão inclui o trimestre actual e os trimestres futuros. Por exemplo, se seleccionar uma previsão com a duração de dois trimestres, a previsão irá incluir o trimestre actual e o trimestre seguinte.

Designar funções de previsão

Como parte da definição da previsão, pode seleccionar quais as funções a incluir. Quando adicionar uma função à definição da previsão, todos os utilizadores aos quais tiverem sido atribuídas essa função são designados como participantes da previsão.

Configuração do utilizador para previsões

Os utilizadores que pretende incluir nas previsões da empresa têm de estar corretamente configurados. Os registos dos respetivos utilizadores têm de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de ter um valor válido no campo Função.
- O registo tem de ter um valor válido no campo Reporta a ou no campo Reporta a (designação alternativa), dependendo do campo que aparecer na disposição da página do registo do utilizador.
- O estado do utilizador tem de estar definido como Ativo, a não ser que selecione a opção para permitir previsões para utilizadores inativos.

ATENÇÃO: Se qualquer um dos utilizadores incluídos na previsão não estiver configurado corretamente, toda a previsão falhará.

Exemplos de estruturas de comunicações e funções para a previsão

Para gerar previsões tem de configurar corretamente a estrutura de supervisão da empresa. A hierarquia de previsão baseia-se na hierarquia especificada no campo Reporta a ou Reporta a (designação alternativa) nos registos de utilizadores. Todos os participantes da previsão, exceto um utilizador de nível superior, têm de se reportar a outro participante da previsão, para que todas as previsões individuais se concentrem numa previsão de toda a empresa. Se existir mais do que um participante na previsão que não reporte a outro participante na previsão ou se qualquer gestor com participantes na previsão como relatórios diretos tiver um estado de Inativo, a previsão falhará.

NOTA: Se a geração da previsão falhar devido a um problema com a estrutura de comunicações, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio eletrónico do Suporte a clientes. Depois de a estrutura de comunicações ter sido corrigida e a previsão atualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

A seguinte tabela mostra a estrutura de comunicações e combinações de funções dos participantes que funcionam e não funcionam para a geração de previsões.

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
-------------------------------------	----------------------------	--------

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas 	Os participantes concentram-se num participante de nível superior.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas 	Os participantes não agregam um participante. Agregam dois gestores de vendas.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Executivo ■ Representante de vendas 	Os representantes de vendas são agregados num gestor de vendas que não é um participante.
	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas 	Os participantes são agregados num participante.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas 	Existem dois participantes que não reportam a ninguém. Só pode existir um participante na previsão (no topo da estrutura) que não reporte a ninguém.

Incluir utilizadores inativos nas previsões

As previsões tanto podem incluir utilizadores ativos como inativos. Quando configura a definição da previsão, tem de indicar se os utilizadores inativos devem ser incluídos nas previsões.

Permitir que os gestores submetam previsões aos Subordinados diretos

Quando configura a definição da previsão, indica se os gestores podem submeter automaticamente as previsões aos subordinados diretos.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões e, portanto, os meses do período da previsão alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual o utilizador pretende criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se um número suficiente de calendários fiscais necessário para suportar a duração da previsão selecionada não tiver sido criado, a série de previsões não será gerada e as previsões não serão criadas.

NOTA: Se a geração da previsão falhar devido a calendários fiscais insuficientes, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio eletrónico do Suporte a clientes. Depois dos registos do calendário fiscal para suportar a definição da previsão tiverem sido criados e a definição da previsão tiver sido atualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

Acerca das notificações por correio eletrónico para falhas na previsão

Nas notificações por correio eletrónico enviadas quando à falha nas previsões, o Endereço de origem é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é sempre definido para support@crmondemand.com. O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de forma a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico da Oracle. Se o destinatário da mensagem de correio eletrónico tentar responder à mensagem de correio eletrónico, o endereço no campo Para da resposta é definido automaticamente como support@crmondemand.com.

O procedimento seguinte descreve como configurar a definição da previsão.

Para configurar a definição da previsão

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3** Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
- 4** Na página Definição da previsão, clique em Atualizar.
- 5** No Passo 1: Selecionar tipos de previsão, selecione a caixa de verificação Ativo para cada tipo de previsão que pretenda gerar.

A empresa pode efetuar a previsão de receitas de vendas com base nas receitas de produtos de oportunidade, receitas da oportunidade, conta e contacto.

6 No Passo 2, Selecionar frequência da previsão:

- a No campo Duração, selecione a duração da previsão.

NOTA: As definições do calendário fiscal selecionadas para a empresa determinam a duração de cada trimestre. As datas de início e fim da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data de início do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definido no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas de início e fim são baseadas no calendário fiscal conforme definido pelo administrador da empresa.

- b No campo Criar instantâneo da previsão a cada, especifique a frequência com que o instantâneo da previsão deve ser criado.

Pode selecionar previsões semanais ou mensais.

NOTA: Se selecionar Mês, o tipo de calendário fiscal selecionado para a empresa determinará a duração do mês.

- c No campo Dia do instantâneo da previsão, selecione o dia do mês ou a semana em que o instantâneo da previsão deve ser criado.

As previsões são geradas no início do dia selecionado (ou seja, um minuto após a meia-noite) no fuso horário das instalações do anfitrião. Se a previsão for mensal e o mês atual não incluir o dia selecionado como o dia para a previsão a ser gerada, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o Dia do instantâneo da previsão estiver definido como o dia 30, e o mês atual for Fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo da previsão para o dia 28.

7 No Passo 3, Selecionar funções de previsão:

- a Adicione as funções para os utilizadores que vão participar na previsão à área Funções da previsão. Clique nas setas para mover as funções da empresa para a lista Funções da previsão.
- b Para permitir previsões para utilizadores inativos, selecione a caixa de verificação Permitir previsões para utilizadores inativos.
- c Para permitir a um gestor submeter previsões automaticamente aos subordinados diretos, selecione a caixa de verificação Submeter automaticamente previsões à equipa mediante submissão do gestor.

8 Clique em Concluir.

- 9 Na página Definição da previsão, verifique os detalhes da previsão revendo a frequência do instantâneo da previsão, do dia do instantâneo da previsão, das datas da série seguinte de previsão e da lista de participantes na série de previsão.

ATENÇÃO: Depois de configurar a definição da previsão, determinadas alterações aos registos de utilizador ou calendários fiscais requerem a atualização das definições da previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizar a definição da previsão](#) (na página 383).

Atualizar a definição da previsão

Pode atualizar a definição da previsão da empresa para alterar a frequência da previsão ou para adicionar ou remover funções, etc. Além disso, quando são efetuadas determinadas alterações aos registos de utilizador ou se o calendário fiscal for modificado, tem de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

Terá de atualizar a definição da previsão quando forem efetuadas qualquer uma das seguintes alterações:

- O gestor para um participante na previsão foi alterado. As informações do gestor são armazenadas no registo do utilizador do participante na previsão no campo Reporta a ou campo Reporta a (designação alternativa), consoante o campo que aparecer na disposição da página do registo do utilizador.

Se o gestor para um participante na previsão for alterado, tem de atualizar a definição da previsão através da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gestor não estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
- Se a função atribuída ao novo gestor estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de atualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflita em futuras previsões.

NOTA: A hierarquia dos participantes na previsão tem de incluir gestores para todos os participantes, exceto a pessoa de nível superior.

- Os utilizadores que forem participantes da hierarquia de previsão são desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, deve alterar o respetivo estado para Inativo. Se o funcionário inativo era um gestor na hierarquia de previsões, o registo do utilizador de qualquer participante da previsão que reporte a esse funcionário também tem de ser atualizado.

Neste caso, terá de atualizar a definição da previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gestor não estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
- Se a função atribuída ao novo gestor estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de atualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflita em futuras previsões.

NOTA: Se a definição da previsão do utilizador permitir previsões para utilizadores inativos, não precisa de atualizar a definição da previsão quando um participante da previsão é inativado.

- Os utilizadores são adicionados ou removidos das funções incluídas na definição da previsão.

Neste caso, só necessita de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

- São efetuadas alterações ao calendário fiscal.

Neste caso, só necessita de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

NOTA: Tem de atualizar a definição da previsão quando uma alteração é efetuada ao calendário fiscal, independentemente do tipo de calendário fiscal que a empresa utilize (padrão ou personalizado).

NOTA: Quando qualquer uma das alterações aqui descritas são efetuadas no Oracle CRM On Demand, as previsões que são geradas não refletem as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento seguinte descreve como atualizar a definição da previsão.

Para atualizar a definição da previsão

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3** Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
- 4** Na página Definição da previsão, clique em Atualizar.
- 5** No Passo 1: Selecionar tipo de previsão, se for necessário alterações, efetue as alterações.
- 6** Clique no Passo 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7** Se for necessário alterações, no Passo 2: Selecionar frequência da previsão, efetue as alterações.
- 8** Clique no Passo 3: Selecionar funções de previsão.
- 9** Se for necessário alterações, no Passo 3: Selecionar funções de previsão, efetue as alterações.
- 10** Clique em Concluir.

A definição da previsão do utilizador é automaticamente atualizada e um resumo da definição, incluindo a lista atualizada de participantes da previsão, é apresentado na página Definição da previsão.

Configurar processos de vendas, categorias e instrutores

Pode criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do ambiente de vendas e oriente os representantes de vendas nos respetivos negócios, durante as várias fases de vendas.

Pode ajustar as informações da fase de vendas para refletir o processo de vendas da empresa ou as práticas comerciais. Quando os funcionários criam e atualizam oportunidades, selecionam uma fase de vendas que representa o ponto em que a oportunidade se encontra no processo de vendas. Cada fase de vendas está associada a uma percentagem. Essas informações são também utilizadas com relatórios e previsões, incluindo o pipeline, as receitas previstas e os cálculos das receitas fechadas.

Como parte da personalização dos próprios valores da fase de vendas, pode:

- Mudar o nome das fases de vendas
- Adicionar ou eliminar fases de vendas
- Alterar a sequência das fases de vendas
- Alterar as percentagens de probabilidade associadas às fases de vendas

Acerca de processos de vendas

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de fases de vendas. No entanto, existem outros ambientes de vendas mais complexos, que querem múltiplos processos de vendas com distintas fases de vendas para cada processo. Por exemplo, os representantes de vendas internos poderão seguir um processo de vendas diferente do processo seguido pelos representantes de vendas.

Adicionalmente, os representantes de vendas necessitam de seguir processos de vendas diferentes em diferentes tipos de oportunidades. Por exemplo, quando os representantes de vendas estão a vender equipamento, poderá ser necessário seguir um processo de vendas mais demorado, com várias fases. Porém, quando estão a vender um contrato de assistência, o processo poderá ser mais rápido e conter menos fases de vendas.

Para otimizar ainda mais a metodologia de vendas, pode definir séries de fases de vendas como processos de vendas e associar cada processo a um dos seguintes:

- Tipo de oportunidade
- Função de utilizador

Isto permite-lhe personalizar o processo de vendas (e as fases de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou diferentes funções de utilizador.

Exemplo: O representante de vendas cria uma nova oportunidade. Quando introduzir informações sobre a oportunidade, seleciona Assistência a partir das opções Tipo de oportunidade. Isto faz com que a aplicação apresente o processo de vendas adequado para esse tipo de oportunidade.

NOTA: O processo de vendas baseado no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas predefinido com base numa função de utilizador. Por outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, o processo de vendas predefinido da respetiva função é atribuído à oportunidade. Se, em seguida, seleccionar um tipo de oportunidade com um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade será orientado com base no tipo de oportunidade selecionado.

Acerca de categorias da fase de vendas

Também pode configurar categorias da fase de vendas, tais como Fase de vendas 1, 2 ou 3, que pode ligar a fases de vendas específicas em diferentes processos de vendas. Quando tiver de consolidar informações de diferentes processos, pode executar relatórios relativamente às categorias da fase de vendas, fornecendo uma vista precisa do pipeline em todas as funções ou tipos de oportunidade.

Acerca do instrutor do processo de vendas

Pode também utilizar o Instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipa pelo preenchimento das informações necessárias de forma exata em cada fase de vendas. O Instrutor do processo de vendas fornece passos específicos a serem seguidos pelos funcionários, bem como informações úteis, tais como documentos, modelos e informações competitivas. Pode também impor a recolha de informações com base no modo como as oportunidades progridem pelo ciclo de vendas. Para além disso, quando um registo de oportunidade é guardado, pode especificar que determinadas tarefas são automaticamente criadas, aparecendo na lista de tarefas do funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, pode:

- Adicionar informações para cada fase de vendas às quais os funcionários acedem através do botão Instrutor
- Criar requisitos para fase de vendas, tais como os campos a preencher. Estes servem como pré-requisitos antes de guardar a oportunidade numa nova fase de vendas.
- Criar tarefas automatizadas geradas quando os funcionários guardam as respetivas oportunidades com fases de vendas diferentes

Se alterar quaisquer nomes de fases de vendas depois de o sistema ter sido implementado, todos os registos anteriores mantêm a respetiva fase de vendas atribuído até os atualizar manualmente.

NOTA: Para alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo % de probabilidade, necessita de editar esse campo a partir da página Configuração de campos de oportunidade (consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96)).

Quando estiver a configurar a metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias da fase de vendas (se tiver mais de um processo de vendas).
- 2 Configure o processo (ou processos) de vendas.
- 3 Configure as fases de vendas para cada processo de vendas.
- 4 Configure a funcionalidade do instrutor para as fases de vendas.

Antes de começar:

- Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Definição da fase de vendas.
- Se pretender atribuir um processo de vendas com base no campo Tipo de oportunidade, certifique-se de que os valores da lista de escolha são os que pretende utilizar. Os valores do Tipo de oportunidade predefinidos são Renovação e Novos negócios. Para obter instruções sobre como personalizar valores da lista de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96).

Para além disso, certifique-se de que o campo Tipo de oportunidade aparece na disposição da página para cada função que pretenda utilizar com o mesmo. Para obter instruções, consulte [Personalizar disposições da página estáticas](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99).

Para configurar uma categoria da fase de vendas (opcional)

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Categorias de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 5 Na página Categorias da fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria da fase de vendas ou selecione Editar a partir do menu ao nível do registo para a categoria da fase de vendas que pretende editar.
- 6 Na página Editar categoria da fase de vendas ou na página Nova categoria da fase de vendas, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Categoria da fase de vendas	O nome da categoria da fase de vendas.
Ordem	A sequência das categorias da fase de vendas tal como aparecem no Oracle CRM On Demand Answers.
Marcar para tradução	<p>(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.</p> <p>Quando adiciona um novo nome de categoria da fase de vendas, a caixa de verificação Marcar para tradução é apresentada como só de leitura. Os novos nomes que adiciona automaticamente são apresentados (sem aspas e a preto) nas outras línguas ativadas.</p> <p>Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução quando atualiza o nome de uma categoria da fase de vendas, o nome atualizado irá aparecer nas listas de escolha das outras línguas ativadas (a azul com aspas) até introduzir manualmente as versões traduzidas. O texto a azul ajuda-o a controlar os termos que têm de ser traduzidos.</p> <p>Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o nome atualizado não aparece nas outras línguas e estes não serão afetados pelas alterações que efetuar nesta página.</p>

- 7** Guarde o registo.
- 8** Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria da fase de vendas:
 - a** Na lista Idioma da tradução, selecione o idioma.
 - b** Clique na ligação Editar lista para a categoria da fase de vendas.
 - c** Introduza o equivalente traduzido no campo Categoria da fase de vendas e clique em Guardar.

Para configurar um processo de vendas

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3** Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4** A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 5** Na página Lista do processo de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar a partir do menu ao nível do registo para o processo de vendas que pretende editar.
- 6** Na página Editar processo de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Processo de vendas predefinido	Processo de vendas predefinido da empresa. Se nenhum outro processo de vendas for atribuído à função de utilizador ou ao tipo de oportunidade do registo, será utilizado este processo de vendas.
Marcar para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

- 7** Clique em Guardar.
- 8** Para ligar o processo de vendas a um valor do campo Tipo de oportunidade:
 - a** Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende ligar.
 - b** Na barra de título Tipos de oportunidade associados, clique em Adicionar.
 - c** Selecione o Tipo de oportunidade e clique em Guardar.

NOTA: Pode ligar apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de escolha para seleção com outros processos de vendas. Isto evita que ligue mais do que um processo de vendas a um tipo de oportunidade.

Quando os funcionários têm registos com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado, visualizam as fases de vendas para este processo de vendas.
- 9** Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:
 - a** Regresse à página Lista do processo de vendas.
 - b** Na lista Idioma da tradução, selecione o idioma.
 - c** Clique na ligação Editar lista para o processo de vendas.
 - d** Introduza o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Guardar.
- 10** Para selecionar o processo de vendas a utilizar como a predefinição:
 - a** Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende especificar como a predefinição.
 - b** Clique em Editar.
 - c** Selecione a caixa de verificação Processo de vendas predefinido.
 - d** Guarde o registo.

NOTA: Este processo de vendas é apresentado para registos ou funções que não têm outros processos de vendas ligados.

Para configurar fases de vendas para um processo de vendas

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3** Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4** Na página Lista do processo de vendas, clique na ligação Nome do processo de vendas.
- 5** Para configurar uma fase de vendas:
 - a** Na barra de título Fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova fase de vendas ou selecione Editar no menu ao nível do registo da fase de vendas que pretende editar.
 - b** Na página Editar fase de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Probabilidade predefinida	<p>Uma percentagem que reflita a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. Por predefinição, a probabilidade atribuída a uma oportunidade é ajustada automaticamente com base na fase de vendas da oportunidade. Os utilizadores podem substituir este valor manualmente, mas quando um utilizador seleccionar uma nova fase de vendas para a oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade da oportunidade é atualizado automaticamente como o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas.</p> <p>NOTA: Se a funcionalidade Atualização em massa for utilizada para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos de oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade dos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.</p> <p>Importante: Não configure outras fases de vendas com probabilidades de percentagens iguais a 0 ou 100, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A modificação de listas de escolha utilizadas internamente pela aplicação Oracle CRM On Demand pode ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.</p>
Ordem	Sequência das fases de vendas, tal como aparecem na lista de escolha. Se adicionar uma fase de vendas, tem de alterar o valor da ordem para todas as fases de vendas subsequentes. Assim, pode certificar-se de que a lista pendente Fase de vendas nas páginas Oportunidade tem as informações na ordem correta.
Marcar para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.
Categoria da fase de vendas	O nome da categoria da fase de vendas na qual esta fase de vendas se engloba.

- 1** Guarde o registo.
- 2** Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova fase de vendas:
 - a** Na página Detalhes do processo de vendas, na secção Fase de vendas, clique em Mostrar lista completa.
 - b** Na página Fase de vendas, no campo Idioma da tradução, selecione o idioma.
 - c** Clique na ligação Editar lista para a fase de vendas.
 - d** Introduza o equivalente traduzido no campo Nome da fase de vendas e clique em Guardar.
- 3** Guarde o registo.

Para configurar a funcionalidade do instrutor para a fase de vendas

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3** Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4** A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.

Se não seleccionar o idioma principal da empresa, a caixa de verificação Marcar para tradução não aparece e a aplicação não indica termos não traduzidos que tenham sido adicionados.
- 5** Na página Lista da fase de vendas, clique na ligação da fase de vendas (na coluna Fase de vendas) para a qual pretende configurar as informações do instrutor.
- 6** Para tornar um campo obrigatório para esta fase de vendas:
 - a** Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
 - b** Na página Editar campo obrigatório adicional, selecione o campo a partir da lista.
 - c** Reveja as sugestões para introduzir valores predefinidos apresentados no ecrã e, em seguida, introduza o valor que pretende que seja a predefinição (opcional).

Quando introduz um valor predefinido, o valor predefinido é adicionado ao registo apenas se esse campo estiver em branco. Por exemplo, se o registo já tiver um valor Receita, especificar um valor predefinido para Receita aqui não vai fazer com que o montante da receita já guardado no registo seja substituído.
 - d** Guarde o registo.
- 7** Para adicionar diretrizes na fase de vendas para revisão dos funcionários, tais como objetivos e marcos a serem alcançados na fase de vendas:
 - a** Na barra de título Passos do instrutor do processo, clique em Novo.

- b** Na página Editar passo do instrutor do processo, introduza um número para indicar a sequência de apresentação destas informações.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respetivos registos de oportunidade, podem visualizar os 10 primeiros subpassos. Se adicionar mais do que 10, os funcionários podem visualizar a lista completa ao clicar na ligação Mostrar lista completa.

- c** Para marcar as informações para tradução, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.
- d** Guarde o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respetivos registos de oportunidade para um registo de oportunidade com esta fase de vendas, estas informações são apresentadas na respetiva página Instrutor do processo de vendas.

- 8** Para adicionar um anexo ou URL para que os funcionários acessem a recursos adequados à fase de vendas:

- a** Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.
- b** Na página Editar anexo ou Editar URL, introduza as informações.
- c** Guarde o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos registos de oportunidade, a lista de anexos ou URLs ligados a esta fase de vendas aparece na respetiva página Instrutor do processo de vendas.

- 9** Para definir tarefas automaticamente criadas quando os funcionários atualizam a fase de vendas:

- a** Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Nova.
- b** Na página Editar tarefas automatizadas, introduza as informações.

As informações aqui inseridas servem como um modelo para cada tarefa. As tarefas recentemente criadas são associadas a esta oportunidade, por isso são apresentadas na página Detalhes da oportunidade, bem como nas listas de atividade adequadas.

NOTA: Tem de introduzir um número no campo Data limite para indicar o número de dias depois de a tarefa ter sido criada até à respetiva conclusão. Por exemplo, se a tarefa for criada em 6 de Dezembro e tiver introduzido 10 aqui como Data limite, a tarefa é apresentada nas listas de tarefas do funcionário com a data limite de 16 de Dezembro.

Para Proprietário, é aplicado o seguinte comportamento:

- A tarefa é criada para todos os utilizadores com a função que selecionar.
- Se nenhum utilizador cumprir a função de equipa da conta, a tarefa é atribuída ao proprietário da oportunidade.

NOTA: Para obter informações sobre como os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente, consulte [Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente](#) (na página 253).

- c** Guarde o registo.

Personalizar a lista da indústria da empresa

Indústria é o campo de uma lista de escolha nos registos da conta. É utilizado para controlar o tipo de negócio da conta. Pode adicionar e remover indústrias ou alterar o nome de apresentação de indústrias na lista. Isto permite-lhe ajustar a lista de escolha da indústria de modo a corresponder à nomenclatura familiar para a empresa.

NOTA: O número de indústrias que pode adicionar à lista não é limitado.

Para personalizar a lista de indústrias da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição da indústria, clique na ligação Definição da indústria.
- 4 Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.
Se não seleccionar o idioma principal da empresa, a caixa de verificação Marcar para tradução não aparece e a aplicação não indica termos não traduzidos que tenham sido adicionados.
- 5 Na página Editar indústria, preencha as informações.
NOTA: O Código SIC da indústria é um dos campos da página Editar indústria. O sistema Código de Actividade Económica (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelos tipos de produtos ou serviços que disponibilizam. É atribuído o mesmo código SIC aos negócios abrangidos pela mesma actividade, independentemente do respectivo tamanho ou tipo de propriedade. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a recolha, classificação e análise de dados e promover a comparabilidade em análises estatísticas.
- 6 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova indústria:
 - a Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma.
 - b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação e clique em Guardar.
- 7 Guarde o registo.

Ferramentas de Gestão de Dados

A partir da secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, pode executar as seguintes tarefas:

- Importar e exportar os dados da empresa. Para mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 393).
- Ver pedidos de eliminação em diferido. Para mais informações, consulte [Página Fila de eliminação em diferido](#) (na página 637).

- Ver pedidos de atribuição de livros em diferido. Para mais informações, consulte [Página Fila de atribuição de livros em diferido](#) (na página 638).
- Cria e administra as filas de eventos de integração. Para mais informações, consulte [Acerca de eventos de integração](#) (na página 638).

Ferramentas de importação e exportação

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação](#) (na página 605).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 615).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand](#) (na página 621).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet](#) (na página 616).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste nos seguintes passos:

- [Preparar a importação de dados](#) (na página 444)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- [Rever resultados da importação](#) (na página 610)

Pode também exportar dados do Oracle CRM On Demand para ficheiros CSV. Para obter informações sobre como exportar, clique num tópico:

- [Exportar os dados](#) (na página 612)
- [Rever resultados da exportação](#) (na página 614)

Antes de começar:

- Para importar dados, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da importação ou o privilégio Importação de marketing. O privilégio Administração da importação permite-lhe importar todos os tipos de registo, enquanto que o privilégio Importação de marketing lhe permite importar apenas contas, contactos e pistas.
- Se um utilizador pretender importar até 2000 contactos, terá de ativar o privilégio Importação pessoal para a função de utilizador. O privilégio Importação pessoal fornece um maior controlo das importações de dados de um utilizador. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).
- Reveja esta secção completa, bem como as lições de iniciação sobre a importação de registos, que fornecem informações adicionais sobre como efetuar importações (procedimentos recomendados).

ATENÇÃO: Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados ou contacte o suporte técnico a clientes. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação [Formação e suporte](#) na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- Para exportar dados, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da exportação.

Pode importar dados a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas para criar automaticamente registos no Oracle CRM On Demand. Cada ficheiro CSV deve ter menos de 20 MB em tamanho. Para reduzir o tamanho do ficheiro, divida os registos em vários ficheiros ou reduza os dados eliminando as colunas que não pretende importar. Pode visualizar um ficheiro CSV de amostras no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registos pode criar através da importação de dados e quantos registos pode importar cada vez que executa o processo de importação.

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Conta	30000
Equipa da conta	50000
Morada	30000
Compromisso	30000
Contacto do compromisso	50000
Utilizador do compromisso	50000
Ativo	80000
Contacto (Admin.)	30000
Equipa de contacto	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registos de negócio	30000
Pista	30000
Nota	50000
Encomenda	30000
Item da encomenda	30000
Oportunidade	30000
Função do contacto da oportunidade	50000
Produto da oportunidade	80000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Solução	50000
Pedido de assistência	30000
Tarefa	30000
Contacto da tarefa	50000
Utilizador da tarefa	50000
Utilizador	500
Contacto do veículo	50000

Dependendo das soluções específicas da indústria que o utilizador implementou, os registos que se seguem podem ser disponibilizados para importação:

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Atribuição	30000
Aplicação	30000
Plano de negócio	30000
Participação	30000
Licença do estado do contacto	30000
Cobertura	30000
Objetos personalizados	30000
Danos	30000
Concessionário	80000
Registo de negócio	30000
Conta financeira	30000
Detentor da conta financeira	30000
Investimento de contas financeiras	30000
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Transação financeira	30000
Relatório de auditoria do inventário	30000
Período de inventário	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Pedido de FDM	30000
Plano de mensagens	30000
Item do plano de mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagens	30000
Resposta de mensagem	30000
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Conta do plano	30000
Contacto do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Segurado	30000
Carteira	30000
Lista de preços	30000
Artigo da lista de preços	30000
Limitação de responsabilidade de amostras	30000
Inventário de amostras	30000
Lote de amostras	30000
Transação de amostras	30000
Assinatura	30000
Produto de preço especial	30000
Pedido de preço especial	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Item da transação	30000
Veículo	80000

Acerca de países e da correspondência de moradas

A tabela seguinte apresenta:

- Valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para obter todos os dados quando importar ficheiros, certifique-se de que os campos correspondem exactamente aos nomes aceitáveis, incluindo a pontuação e utilização de maiúsculas e minúsculas. Caso contrário, as informações não são importadas.

NOTA: Uma vez que os valores da lista de escolha País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de escolha.

- Correspondência de moradas por país

Quando importar os dados, terá de criar colunas para cada um dos nove campos de morada utilizados pelo Oracle CRM On Demand. A seguinte tabela mostra como pretende corresponder os campos de morada para cada país com os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. A correspondência correcta assegura a obtenção de todos os dados nos ficheiros nos campos correctos da aplicação.

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
EUA	8	Número/Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal		
Afeganistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Albânia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Argélia	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
Samoa Americana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Andorra	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Angola	4	Rua/Número	Morada 2		Localidade					
Anguila	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Antígua e Barbuda	4				Localidade				Ilha	Apartado
Argentina	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Arménia	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Aruba	5	Número/Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Ilha de Ascensão	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Austrália	6	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Áustria	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Azerbaijão	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
Baamas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código da ilha	Ilha	
Barém	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Bangladesh	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Barbados	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Bielo-Rússia	6	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Bélgica	6	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Belize	5	Número/Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Benim	4				Localidade			Caixa postal		Código de ordenação
Bermudas	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Butão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Bolívia	4	Rua/Número	Morada 2		Localidade					
Bósnia-Herzegovina	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Botswana	3				Localidade					Apartado
Ilha Bouvet	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Brasil	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Território Britânico do Oceano Índico	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Brunei Darussalam	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Bulgária	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Burquina Faso	4				Localidade			Caixa postal		Código de ordenação
Burundi	3				Localidade					Apartado
Camboja	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Camarões	3				Localidade					Apartado
Canadá	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Cabo Verde	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					
Ilhas Caimão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
República Centro-Africana	3				Localidade					Apartado
Chade	3				Localidade					Apartado
Ilhas do Canal	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Chile	6	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
China	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Ilha Christmas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Colômbia	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade				Concelho	Código de ordenação
Comores	3				Localidade					Apartado
Congo	3	Rua/ Número			Localidade					
Congo, República Democrática	4				Localidade			Caixa postal		Código de ordenação
Ilhas Cook	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Costa Rica	6	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal		
Croácia	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Cuba	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Curaçau	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Chipre	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
República Checa	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Dinamarca	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Jibuti	3				Localidade					Apartado
Domínica	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
República Dominicana	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Timor Leste	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Equador	5	Morada 1		Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Egipto	6	Morada 1		Distrito	Localidade			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
Salvador	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	Concelho	
Guiné Equatorial	3				Localidade					Apartado
Eritreia	3	Rua/ Número			Localidade					
Estónia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Etiópia	3				Localidade					Apartado
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/ Número			Localidade					
Ilhas Faroé	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Fidji	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Finlândia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
França	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Guiana Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Polinésia Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Territórios Austrais Franceses	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Gabão	3				Localidade					Apartado
Gâmbia	3	Rua/Número			Localidade					
Geórgia	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Alemanha	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Gana	3				Localidade					Apartado
Gibraltar	3	Rua/Número			Localidade					
Grécia	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Gronelândia	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Granada	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Guadalupe	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Guam	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Guatemala	4	Rua/Número			Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
Guiné	3				Localidade					Apartado
Guiné-Bissau	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Guiana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Haiti	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Ilhas Heard e McDonald	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Santa Sé (Estado da Cidade do Vaticano)	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Honduras	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Hong Kong	7	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade				Parte do território	Morada 4
Hungria	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Islândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Índia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Indonésia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Irão (República Islâmica do)	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Iraque	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Irlanda	6	Número/Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade					Concelho
Israel	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Itália	6	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Costa do Marfim	4				Localidade			Caixa postal		Código de ordenação
Jamaica	6	Número/Rua	Morada 2		Localidade				Concelho	Código de ordenação
Japão	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Código postal	Distrito	
Jordânia	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Cazaquistão	4	Morada 1			Localidade			Código postal		
Quênia	4				Localidade			Código postal		Apartado
Kirbati	4	Morada 1			Localidade				Ilha	
Coreia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Kosovo	6	Rua/Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal		
Coreia, República Popular Democrática da	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Koweit	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Quirguizistão	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Laos	5	Número/ Rua	2		Localidade			Código postal	Concelho	
Letónia	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal		Código de ordenação
Líbano	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Lesoto	3				Localidade					Apartado
Libéria	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Jamahiriya Árabe Líbia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Liechtenstein	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Lituânia	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Luxemburgo	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
Macau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Macedónia, Ant. Rep. Jugoslava	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Madagáscar	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Malavi	3				Localidade					Apartado
Malásia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Maldivas	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mali	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Malta	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Ilha	
Ilhas Marshall	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Martinica	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mauritânia	3				Localidade					Apartado
Maurícia	3	Rua/ Número			Localidade					

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Mayotte	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
México	8	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Distrito	Colônia/S n
Micronésia, Estados Federados	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Moldávia, República da	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mónaco	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mongólia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Montenegro	5	Morada 1	Address2		Localidade			Código postal	Concelho	
Monserrate	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Marrocos	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Moçambique	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Myanmar	5	Morada 1			Localidade			Código postal		Região
Namíbia	3				Localidade					Apartado
Nauru	3			Distrito						Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Nepal	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Países Baixos	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Antilhas Neerlandesas	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha	
Nova Caledónia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Nova Zelândia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Nicarágua	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Níger	3				Localidade					Apartado
Nigéria	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Niue	3				Localidade					Apartado
Ilha Norfolk	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Noruega	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Omã	4							Código postal	Região	Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Paquistão	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal		
Palau	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Autoridade Palestiniana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Panamá	5	Morada 1			Localidade				Concelho	Código de ordenação
Papua-Nova Guiné	3				Localidade				Concelho	
Paraguai	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					
Peru	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					Código de ordenação
Filipinas	7	Rua/ Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	Concelho	
Pitcairn	1									
Polónia	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Portugal	6	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal		
Porto Rico	5	Morada 1			Localidade			Código postal		URB
Qatar	3				Localidade					Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Reunião	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Roménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Federação da Rússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Ruanda	3				Localidade					Apartado
Samoa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
São Marino	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
São Tomé e Príncipe	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Arábia Saudita	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Senegal	3	Rua/ Número			Localidade					
Sérvia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Seychelles	4				Localidade				Ilha	Apartado
Serra Leoa	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Singapura	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
					de					
Eslováquia (Rep. Eslovaca)	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código de ordenação
Eslovénia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Ilhas Salomão	5				Localidade			Código da ilha	Ilha	Apartado
Somália	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
África do Sul	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Geórgia Sul e Ilhas Sandwich	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Espanha	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Sri Lanka	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
São Bartolomeu	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Santa Helena	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
São Cristóvão e Nevis	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha	
Santa Lúcia	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
São Martinho	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
São Pedro e Miquelon	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
São Vicente e Granadinas	4	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Sudão	4				Localidade			Código postal		Apartado
Suriname	3	Rua/ Número			Localidade					
Svalbard e Jan Mayen	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Suazilândia	4				Localidade			Código postal		Apartado
Suécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Suíça	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
República Árabe Síria	3	Rua/ Número			Localidade					
Formosa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Tajiquistão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Tanzânia, República Unida	3				Localidade					Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
da					de					
Tailândia	7	Morada 1	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Concelho	
Togo	3				Localidade					Apartado
Tokelau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Tonga	4				Localidade				Ilha	Apartado
Trindade e Tobago	5	Número/Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Tunísia	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Turquia	5	Rua/Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Turcomenistão	4	Número/Rua			Localidade			Código postal		
Ilhas Turcas e Caicos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Tuvalu	4				Localidade				Ilha	Apartado
Uganda	3				Localidade					Apartado
Ucrânia	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Emirados Árabes Unidos	3								Emirado	Apartado
Reino Unido	7	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		Concelho
Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Uruguai	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Usbequistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Oblast (região)	
Vanuatu	3				Localidade					Apartado
Venezuela	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Vietname	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Ilhas Virgens Britânicas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Ilhas Virgens Americanas	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Ilhas Wallis e Futuna	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Sara Ocidental	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Iémen	3	Rua/ Número			Localidade					

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código de ordenação
Zâmbia	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Zimbabué	5	Número/Rua	Morada 2	Piso	Localidade					

Abreviaturas válidas de estados/territórios dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de escolha dos EUA.

Abreviaturas	Nomes completos
AK	Alasca
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Colúmbia
DE	Delaware
FL	Flórida
GA	Geórgia
HI	Hawai
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas

Abreviaturas	Nomes completos
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Carolina do Norte
ND	Dakota do Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nova Jérсия
NM	Novo México
NV	Nevada
NY	Nova Iorque
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pensilvânia
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina do Sul
SD	Dakota do Sul
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah

Abreviaturas	Nomes completos
VA	Virgínia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

Códigos de correio válidos para os EUA

Esta tabela mostra três códigos de estado oficiais para os destinatários de correio militar dos EUA.

Abreviaturas	Descrição
AE (Códigos postais 09xxx)	Armed Forces Europe. Este termo inclui o Canadá, Médio Oriente e África.
AK (Códigos postais 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (Códigos postais 340xx)	Armed Forces Americas. Este termo inclui a América Central e do Sul.

Abreviaturas válidas de províncias/territórios do Canadá

Esta tabela mostra as abreviaturas oficiais de províncias canadenses (campos de texto).

Abreviaturas	Nomes completos
AB	Alberta
BC	Colômbia Britânica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Terra Nova e Labrador
NS	Nova Escócia
NT	Territórios do Noroeste

Abreviaturas	Nomes completos
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Ilha do Príncipe Eduardo
QC	Quebeque
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Acerca de registos duplicados e IDs externos

Quando está a importar registos, pode optar por processar registos duplicados das seguintes formas.

- Não importando os registos duplicados
- Substituindo os registos existentes

NOTA: A opção de substituição não está disponível quando importa Tarefas, Compromissos e Notas. São sempre criados novos registos para estes tipos de registos.

- Criando registos adicionais para os duplicados (apenas contactos e pistas)

Se optar por substituir registos existentes quando importar dados, o Oracle CRM On Demand verifica se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand verificando os valores nos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo for um duplicado, o Oracle CRM On Demand atualiza os campos no registo existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registo que importar, à exceção dos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados.

Em muitos tipos de registo, pode utilizar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinido para verificar se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand. Se utilizar o ID externo como o campo para verificar a existência de registos duplicados, quando um registo duplicado for encontrado, todos os campos no registo no Oracle CRM On Demand são atualizados, à exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se utilizar o conjunto de campos predefinido para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes de campos de verificação de duplicados são atualizados no Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, no tipo de registo Conta, pode utilizar o campo ID Externo ou uma combinação dos campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo no ficheiro for duplicado, o registo existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados do ficheiro de importação da seguinte forma:

- Se utilizou o campo ID externo para verificar a existência de duplicados, todos os campos diferentes do campo ID externo são atualizados no registo no Oracle CRM On Demand.
- Se utilizou os campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização são atualizados no registo no Oracle CRM On Demand.

Para atualizar registos

- 1 Configure o ficheiro CSV de importação com uma coluna para códigos de ID externo ou para todos os campos de verificação de duplicados desse tipo de registo.
- 2 Certifique-se de que os códigos de ID externo os valores de campos de verificação de duplicados são exatamente iguais aos valores dos registos existentes. Se estiver a utilizar códigos de ID externo, cada um deles deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização possa ser executada.
- 3 Inclua, pelo menos, todos os campos requeridos no ficheiro CSV de importação.
- 4 Selecione a opção Substituir registos existentes no Passo 1 do assistente de importação.
- 5 Certifique-se de que faz corresponder o campo ID externo ou os campos de todos os valores de campos de verificação de duplicados no passo Correspondência de campos do assistente de importação.
- 6 Conclua todos passos do assistente de importação para importar os dados.

Quando utiliza o assistente de importação para atualizar registos, só são substituídos os campos com correspondência no passo Correspondência de campos. Por conseguinte, se tiver campos que não necessitem de ser atualizados, nem sejam necessários na verificação de duplicados, não terá de efetuar a correspondência desses campos.

Se existirem IDs externos e os tiver correspondido durante o processo de importação, a aplicação utiliza-os para determinar se um registo é um duplicado. Quando estiver a importar outros tipos de registos, pode utilizar esses IDs externos como referências para que as associações sejam realizadas no Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se tiver uma coluna `account_id` no ficheiro `account.csv`, poderá efetuar a respetiva correspondência com o ID único externo. Quando estiver a importar contactos, se o ficheiro `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo para o contacto) e uma coluna `account_id` (uma referência para os IDs no ficheiro `account.csv`), deverá efetuar uma correspondência entre `contact_id` e o ID único externo e entre o `account_id` e o ID externo da conta. Durante o processo de importação, a aplicação verifica o campo `account_id` em cada registo de contacto para determinar a conta existente e ligar a conta ao contacto.

Se não existir nenhum ID externo ou se não efetuar nenhuma correspondência entre os IDs externos no ficheiro e os campos de ID externo na aplicação, a aplicação determina os duplicados comparando certos campos. A seguinte tabela lista os campos utilizados para determinar os registos duplicados.

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Utilizador do livro	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID do livro, ID externo do livro ou Nome do livro, se estiver a identificar os livros existentes ■ ID de início de sessão do utilizador, ID externo do utilizador ou ID do utilizador, se estiver a identificar os utilizadores do livro dentro do livro:
Utilizador	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID do utilizador OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	<ul style="list-style-type: none"> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Conta	<ul style="list-style-type: none"> Nome da conta e Localização OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Livro da conta	<ul style="list-style-type: none"> Conta: Nome e Conta: Localização, se estiver a identificar contas OU Conta: ID externo, se estiver a identificar contas OU Conta: ID, se estiver a identificar contas Nome, ID externo do livro ou ID do livro, se estiver a identificar livros
Equipa da conta	Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) e Utilizador (ID do utilizador)
Contacto	<ul style="list-style-type: none"> Nome próprio, Apelido, N.º de telefone do emprego e Correio eletrónico OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os contactos são criados através da interface de utilizador.</p>
Livro do contacto	<ul style="list-style-type: none"> Contacto: ID ou Contacto: ID externo, se estiver a identificar contactos Nome, ID externo do livro ou ID do livro, se estiver a identificar livros
Equipa de contacto	Contacto (Nome do contacto ou ID externo do contacto) e Utilizador (ID do utilizador)
Categoria do produto	<ul style="list-style-type: none"> Nome da categoria OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Produto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome do produto OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Função do contacto da oportunidade	Nome da oportunidade e Nome completo do contacto
Receitas do produto da oportunidade	ID externo (criado por outro sistema de software) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de receitas do produto da oportunidade são criados através da interface do utilizador.
Campanha	<ul style="list-style-type: none"> ■ Código de origem OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Destinatário da campanha	Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contacto (Nome completo do contacto ou ID externo do contacto), Código de origem NOTA: Tem de fornecer o Nome completo do contacto ou o ID externo do contacto, mas não ambos.

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Pista	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome próprio, Apelido, Empresa, N.º de telefone principal e Correio eletrónico OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando as pistas são criadas através da interface de utilizador.</p>
Pedido de assistência	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número do PA OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Solução	<ul style="list-style-type: none"> ■ Título OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Tarefa	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Contacto da tarefa	ID externo da tarefa, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)
Utilizador da tarefa	ID externo da tarefa, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)
Compromisso	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Contacto do compromisso	ID externo do compromisso, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)
Utilizador do compromisso	ID externo do compromisso, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)
Nota	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Ativo	ID externo (criado por outro sistema de software)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Objetos personalizados 01, 02, 03	ID externo (criado por outro sistema de software) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objetos personalizados são criados através da interface de utilizador.
Objetos personalizados 04 e superiores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objetos personalizados são criados através da interface de utilizador.
Carteira	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número da conta e Produto OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Concessionário	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Veículo	<ul style="list-style-type: none"> ■ NIV OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto do veículo	Veículo e Contacto

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> Conta financeira OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Investimento de contas financeiras	<ul style="list-style-type: none"> Nome dos investimentos de contas financeiras OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano financeiro	<ul style="list-style-type: none"> Nome do plano financeiro OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Detentor da conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> Nome do detentor da conta financeira OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Propriedade do seguro	<ul style="list-style-type: none"> Tipo OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Transação financeira	<ul style="list-style-type: none"> ID da transação OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Produto financeiro	<ul style="list-style-type: none"> Nome do produto financeiro OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Nome da cobertura OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Participação	<ul style="list-style-type: none"> Número da participação OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Apólice	<ul style="list-style-type: none"> Número da apólice OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Segurado	<ul style="list-style-type: none"> Nome do segurado OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Parte envolvida	<ul style="list-style-type: none"> Nome da parte envolvida OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Danos	<ul style="list-style-type: none"> Nome do dano OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> Nome do parceiro e Localização OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Programa de parceiros	<ul style="list-style-type: none"> Nome do programa de parceiros OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de preço especial NOTA: No assistente de importação, este tipo de registo é mostrado como Pedido de PA.	<ul style="list-style-type: none"> Nome do pedido OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Aplicação	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Registo de negócio	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Lista de preços	<ul style="list-style-type: none"> Nome da lista de preços OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Atribuição	<ul style="list-style-type: none"> Detalhe do utilizador OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Perfil do corretor	<ul style="list-style-type: none"> Nome do perfil do corretor OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Acreditação	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Registo do exame	<ul style="list-style-type: none"> ID OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de FDM	<ul style="list-style-type: none"> Nome do pedido OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Curso	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Exame	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item do plano de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Certificação	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Inscrição no curso	<ul style="list-style-type: none"> ID OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Inventário de amostras	<ul style="list-style-type: none"> Código da relação OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Período de inventário	<ul style="list-style-type: none"> ■ Data de início OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Conta do plano	<ul style="list-style-type: none"> ■ Código da relação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome do objetivo OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de certificação	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Lote de amostras	<ul style="list-style-type: none"> ■ N.º do lote OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item da transação	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amostra OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Transação de amostras	<ul style="list-style-type: none"> Nome OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Licença do estado do contacto	<ul style="list-style-type: none"> Número da carta de condução OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano de negócio	<ul style="list-style-type: none"> Nome do plano OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Relatório de auditoria do inventário	<ul style="list-style-type: none"> Data de comunicação OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Produto de preço especial	<ul style="list-style-type: none"> Número do item OU ID externo (criado por outro sistema de software) OU ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de produto de cálculo de preços especial são criados através da interface do utilizador.</p>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Oportunidade do plano	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidade OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Limitação de responsabilidade de amostras	<ul style="list-style-type: none"> ■ Código da relação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de acreditação	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Relações do item do plano de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto do plano	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nome completo do contacto OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Artigo da lista de preços	<ul style="list-style-type: none"> ■ LineItem OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

ATENÇÃO: Quando atualizar ficheiros, recomenda-se que corresponda o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicados; se corresponder ambos, corre o risco de substituir campos utilizados na verificação de duplicados que poderá não pretender substituir. Por exemplo, se corresponder o ID externo, o Nome da conta e a Localização quando atualizar registos de contas e encontrar um duplicado com base no ID externo, o Nome da conta e a Localização substituem os valores existentes na base de dados. Se não forem encontrados duplicados com base no ID externo, o sistema procura duplicados com base em Nome da conta e Localização e, se forem encontrados, substitui o ID externo na base dados.

Importação de contas e Resumo de ID externo

Quando importa contas, especifica a forma como pretende que a aplicação processe os registos duplicados:

- Não importar registos duplicados

Se forem localizados duplicados, o registo duplicado não é importado.

- Substituir registos existentes

Se forem localizados duplicados, o registo existente é atualizado. Se for localizado mais do que um duplicado, não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

Depois de selecionar o comportamento, o utilizador tem a opção de corresponder campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações de contas:

- **ID único externo.** Refere-se ao ID externo do registo atual a importar. O ID único externo está diretamente envolvido na verificação de duplicados, tal como está descrito nesta secção.
- **ID externo da conta principal.** Faz referência ao ID externo do registo principal para o registo atual.

O comportamento que envolve cada um destes IDs externos é independente de cada um.

Cenários para IDs únicos externos

Cenário A - O ID único externo não é correspondido

A verificação de duplicados baseia-se no Nome da conta e Localização. Se for localizado um duplicado, o comportamento é determinado pela opção de verificação de duplicados selecionada.

Cenário B - O ID único externo é correspondido

A importação tenta primeiro localizar um registo duplicado utilizando o ID único externo.

- Cenário B1 - ID externo duplicado único localizado

Verifica-se a existência de duplicados em Nome da conta e Localização fora do registo atualmente correspondido e se for localizado um duplicado, não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é atualizado (incluindo Nome da conta e Localização).

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

■ **Cenário B2 - Múltiplos IDs externos duplicados localizados**

Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

■ **Cenário B3 - Não é localizado qualquer ID externo duplicado**

A importação verifica agora os duplicados com base no Nome da conta e na Localização.

■ **Cenário B3a - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados.**
O registo é inserido.

■ **Cenário B3b - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados**
Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, o registo é atualizado, *incluindo o ID único externo*. Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, não são atualizados quaisquer registos.

■ **Cenário B3c - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados**
Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

Cenário C - O ID único externo não é correspondido

O Nome da conta e a Localização são utilizados para executar a verificação de duplicados.

■ **Cenário C1 - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados**

Se a opção Verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é atualizado.

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

■ **Cenário C2 - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados.**

Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

■ **Cenário C3 - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados.**

O registo é inserido.

Cenários para IDs externos da conta principal

O ID externo da conta principal é apenas utilizado para definir o Registo da conta principal associado. Não tem qualquer impacto sobre a verificação de duplicados ou atualizações.

Cenário A - O ID externo da conta principal é correspondido

A importação utiliza o ID externo da conta principal *apenas* para determinar a Conta principal.

■ **Cenário A1- Múltiplos registos correspondem ao ID externo da conta principal**

A Conta principal não é definida.

- Cenário A2 - Um único registo corresponde ao ID externo da conta principal
A Conta principal é definida.
- Cenário A3 - nenhuns registos correspondem ao ID externo da conta principal
A Conta principal não é definida.

Cenário B - O ID externo da conta principal não é correspondido

A importação utiliza o Nome da conta principal e a Localização da conta principal para determinar a Conta principal.

- Cenário B1 - Múltiplos registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal.
A Conta principal não é definida.
- Cenário B2 - Um único registo corresponde ao Nome da conta principal e à Localização principal
A Conta principal é definida.
- Cenário B3 - nenhuns registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal
A Conta principal não é definida.

Ligar registos durante a importação

Quando importa os registos, pode pretender ligá-los a registos existentes na base de dados. Por exemplo, poderá ligar um registo de contacto (João Silva) a um registo de conta (Auto-reparação Silva).

Já deverá existir um registo na base de dados antes de poder ligar-lhe outro registo durante a importação. Por conseguinte, quando tem mais de um tipo de registo para importar, é melhor importá-los na ordem em que aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe registos de conta antes de registos de contacto.

Pode ligar registos durante a importação de duas formas:

- indicando o nome do registo ligado ou
- indicando o respectivo código de ID externo.

Em ambos os casos, tem de se certificar de que o ficheiro CSV de importação inclui uma coluna com os dados.

Utilizar o nome para ligar registos

Para ligar registos indicando o nome, inclua uma coluna no ficheiro de importação para o nome do registo ligado. Por exemplo, para importar registos de contacto ligados a contas:

- adicione uma coluna Nome da conta ao ficheiro de importação
- preencha o nome da conta adequada para cada registo de contacto
- Utilize o Assistente de importação para corresponder a coluna Nome da conta ao campo Conta do registo de contacto.

NOTA: Se um registo de contacto for importado com uma conta associada que não exista ainda na base de dados, é possível criá-la durante a importação. O registo de conta criado pelo sistema utilizará o endereço do

contacto para as moradas de facturação e expedição da conta. Para activar esta funcionalidade, seleccione a opção Criar registo associado no Passo 1 do Assistente de importação.

Utilizar o ID externo para ligar registos

Pode importar um identificador exclusivo para o campo ID externo para cada registo na aplicação. Em seguida, pode utilizar o campo ID externo para criar ligações entre registos em importações subsequentes.

Por exemplo, um ficheiro CSV exportado de registos de contacto identifica uma conta associada para cada contacto. Cada conta é representada por um código numérico, em vez de por um nome, numa coluna denominada Código da conta. Ao importar estes registos, importe primeiro os registos de conta, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo na aplicação. Em seguida, importe os registos de contacto, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo da conta no registo do contacto do Oracle CRM On Demand para criar uma ligação entre os registos de contacto e de conta.

Directrizes sobre a verificação de dados

Verifique os dados no ficheiro CSV antes de os importar para o Oracle CRM On Demand:

- 1 Consulte as directrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte [Directrizes do tipo de campo para importar dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437).
- 2 Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registo que pretende importar.

A lista pendente na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para importar registos. Os tipos de registo na lista dependem das soluções específicas da indústria que implementou, embora tenha de importar os tipos de registo na sequência mostrada na lista.

NOTA: As directrizes sobre a verificação de dados utilizam exemplos para as instalações do Oracle CRM On Demand nos E.U.A. e Canadá. As instalações específicas de outros países poderão alterar as listas predefinidas de valores válidos, para que sejam diferentes das informações apresentadas neste tópico. Por exemplo, a lista de valores de estado ou concelho válidos provavelmente será diferente para as instalações fora dos E.U.A. e Canadá. Além disso, os valores válidos poderão ser diferentes, dependendo dos idiomas suportados.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no ficheiros CSV de exportação e pode ser alterada em qualquer altura. Assim, não conte que os campos no ficheiro CSV de exportação vão estar numa ordem específica. Mudar o nome a iTAG ou aos valores do nome do campo não tem impacto na ordem dos campos no ficheiro de exportação. Se pretender ter mais controlo da ordem dos campos, considere utilizar os serviços Internet da Oracle.

Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados

Certifique-se de que os dados que pretende importar cumprem as especificações do respetivo tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- Texto
- Lista de escolha

- Número
- Número inteiro
- Moeda
- Percentagem
- Caixa de verificação
- Correio eletrónico
- Telefone
- Data/hora
- Data

Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres em excesso não são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

SUGESTÃO: Compare o comprimento dos dados que pretende importar com o comprimento permitido. (Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo e utilize uma das funções de folha de cálculo para determinar o valor mais longo existente numa coluna.) Quando os dados excedem o limite, considere a respetiva importação para um campo personalizado, a divisão dos dados em dois campos separados ou a abreviatura de alguns dados para que fiquem ajustados no comprimento visado.

Lista de escolha

Os campos da lista de escolha permitem a um utilizador selecionar um valor de uma lista de valores para o campo. Durante o processo de importação, pode especificar para adicionar novos valores da lista de escolha do ficheiro CSV à aplicação ou simplesmente não adicionar.

NOTA: Se a definição do idioma do utilizador for a mesma que a definição do idioma ao nível da empresa, a opção de valores da lista de escolha será visualizada. Se o idioma do utilizador for diferente da definição do idioma da empresa, esta opção não será visualizada. Por exemplo, se o idioma da empresa for Francês, um utilizador com o idioma definido para Francês poderá visualizar esta opção, mas um utilizador na mesma empresa com o idioma definido para Inglês não a poderá visualizar.

Se optar por não adicionar, só são importados os valores da lista de escolha que correspondam exatamente aos existentes na aplicação. (Os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de escolha de quase todos os campos, exceto alguns específicos (para as exceções, consulte as diretrizes sobre o tipo de registo que pretende importar).

NOTA: Se selecionar a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que esses novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nas 24 horas seguintes. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Para comparar os dados no ficheiro com os valores válidos na aplicação

- 1 Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo.

SUGESTÃO: Se abrir o ficheiro no Microsoft Excel, pode utilizar a funcionalidade Filtro Automático para ver os valores que aparecem para colunas específicas no ficheiro.

- 2 Compare os valores no ficheiro com os valores válidos no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:
 - Se for um administrador, clique na ligação global Admin. na aplicação e vá para a página Configuração de campos com o campo cujos valores pretende comparar.
 - No Oracle CRM On Demand, clique no separador adequado e selecione um registo. Na página Editar, clique na lista pendente do campo que pretende verificar e compare esses valores com os seus dados.

SUGESTÃO: Se optar por restringir os dados da importação *apenas* aos valores que correspondem aos valores existentes, certifique-se de que cada valor importado corresponde a um valor existente. A utilização de maiúsculas e minúsculas é importante quando se verifica se existe alguma correspondência. Pode alterar os dados no ficheiro de importação de modo a corresponder aos valores válidos ou a adicionar valores da lista de escolha à aplicação (consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96)).

Número

Os dados da importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Os pontos nos dados da importação são ignorados, bem como os dígitos a seguir a uma vírgula decimal (*não* ocorrem arredondamentos). Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234 na aplicação:

1234
1.234
1234,9

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Número são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234).

Número inteiro

Números inteiros podem ser qualquer número de - 2147483648 a 2147483647.

Moeda

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os dados da importação podem ser precedidos por um \$ ou outro carácter monetário. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor contiver demasiados dígitos, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Moeda são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: \$1,000,000.00).

Percentagem

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os números negativos são válidos. Os dados da importação podem ser precedidos por ou seguidos de um carácter % e uma série de espaços entre o número e o %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% na aplicação:

1234,36
1.234,36
1234,35678
1234,36%
1.234,36 %

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Percentagem são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234,36% (com pontos e seguido de um sinal %)).

Caixa de verificação

Uma caixa de verificação só tem duas definições: selecionada ou não selecionada. A seguinte tabela mostra-lhe os valores que pode utilizar quando importa dados. Estes valores não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, para que a aplicação reconheça "verdadeiro", "v" e assim sucessivamente.

A caixa de verificação está selecionada	A caixa de verificação está em branco (seleção anulada)
1	0
S	N
Sim	Não
V	F
Verdadeiro	Falso
Selecionada	Não selecionada

Todos os outros valores nos dados da importação resultam na desmarcação do campo da caixa de verificação na aplicação. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação *não* o avisa quando esta situação ocorre.

Tem de utilizar os equivalentes traduzidos dos valores nas tabelas, se estiver a efetuar a importação numa língua diferente. No entanto, a aplicação vai aceitar os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da definição de língua: S, N, 1, 0.

SUGESTÃO: Verifique se existem valores que possam resultar na seleção da caixa de verificação mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta estes valores para S antes de importar.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de verificação para o tipo de registo que está a ser importado não corresponder a um campo de ficheiro de importação, o respetivo valor é definido como desmarcado para cada registo importado.

Correio eletrónico

Se os dados de importação não corresponderem a um determinado formato, os dados não são importados para o campo. Os critérios seguintes são considerados inválidos:

- Os dados de correio eletrónico que terminem ou comecem com uma arroba (@) ou um ponto final (.) Ambos os símbolos têm de estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores não são válidos:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Cadeia vazia
- Cadeia demasiado comprida
- Nenhum carácter antes da arroba @, por exemplo: @rightequip.com
- Sem arroba @, por exemplo: isamplerightequip.com
- Sem ponto final (.), por exemplo: isample@rightequipcom
- Sem domínio, por exemplo: isample@
- Sem sufixo de domínio tal como "com", por exemplo: isample@rightequip
- Várias arrobas (@), por exemplo: isample@@rightequip.com
- Pontos finais consecutivos (.), por exemplo: isample@@rightequip..com
- Espaços na cadeia, por exemplo: isa mple@rightequip
- Outros caracteres que não os seguintes na parte local do endereço de correio eletrónico:
 - Letras maiúsculas e minúsculas (sensível a maiúsculas/minúsculas)
 - Os dígitos de 0 a 9
 - Os caracteres ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Qualquer carácter especial no nome do domínio do endereço de correio eletrónico. Os caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

As mensagens de correio eletrónico de Resultados da importação avisam-no quando os dados para o campo não são importados como um resultado de formatação incorreta.

Telefone

As mesmas regras de formato para a introdução dos dados de número de telefone aplicam-se à importação de dados de número de telefone. Os dados num formato de número de telefone reconhecido são convertidos para um formato consistente na aplicação.

As regras de comprimento de campo que se aplicam a campos de texto são também aplicadas a campos de número de telefone. Em especial, se os dados da importação excederem o comprimento do campo da aplicação, os caracteres em excesso *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Data/hora

Os dados da importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, selecione o formato utilizado no ficheiro CSV.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Data/hora são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato utilizado para apresentar dados é determinado pela definição Definições locais do utilizador, visível na página Detalhe pessoal.

Os valores de data/hora são assumidos como corretos para o fuso horário da pessoa que está a fazer a importação, tal como especificado na respetiva página Detalhe pessoal na aplicação. No entanto, depois de as datas/horas serem importadas, os utilizadores que estão a ver os dados num fuso horário diferente visualizam a data/hora ajustadas de acordo com o respetivo fuso horário.

SUGESTÃO: Certifique-se de que o fuso horário da pessoa que está a efetuar a importação corresponde ao fuso horário da data/horas no ficheiro de dados da importação. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados da importação forem relevantes para a Hora padrão do Pacífico e se um utilizador na Hora padrão do Leste importar esses dados, todas as horas estarão incorretas em três horas. A solução é o utilizador definir temporariamente o fuso horário para a Hora padrão do Pacífico durante a execução da importação, deste modo, as horas são importadas corretamente. Certifique-se de que sabe qual é o fuso horário com o qual as datas/horas do ficheiro de importação estão relacionadas antes de iniciar uma importação. Repare que é comum as datas/horas nos ficheiros de dados CSV estarem no formato Meridiano de Greenwich (GMT), pelo que deverá certificar-se de que verifica este item antes de importar.

■ Acerca das datas no tipo de campo Data/hora

Durante a execução do assistente de importação, é pedido para especificar se os dados da importação têm datas com o mês (MM) primeiro ou com o dia (DD) primeiro. Se especificar primeiro o mês, são suportados os seguintes formatos:

MM/DD/AA
MM/DD/AAAA
MM/DD (o ano assume o ano atual)

Se especificar primeiro o dia, são suportados os seguintes formatos:

DD/MM/AA
DD/MM/AAAA
DD/MM (o ano assume o ano atual)

Também pode especificar que o formato dos dados da importação é: AAAA-MM-DD.

Para todos estes formatos, MM e DD podem conter um 0 à esquerda quando a data ou o mês corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

NOTA: As datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA *não* são atualmente suportadas.

■ Acerca das horas no tipo de campo Data/hora

Pode ser especificada uma hora nos dados da importação. Para especificar uma hora com uma data, inclua um espaço após a data e, depois, a hora. Se não for especificada nenhuma hora com a data, a hora é definida como 00:00:00 (meia-noite). São suportados os seguintes formatos de hora:

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(em que HH24 representa o formato de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS pode ser omitido; e se for omitido, são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 à esquerda quando o valor corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

NOTA: Independentemente da opção de formato de data/hora selecionada durante a importação, o processo de importação aceita horas no formato de 24 horas. Por exemplo, se selecionar o formato predefinido do Canadá, hh:mm:ss AM/PM, e o ficheiro apresentar a hora 15:00:00, os dados serão corretamente importados como 3:00:00 PM.

Data

Os campos de tipo Dados na aplicação permitem a introdução e a visualização de uma data apenas; não permitem que seja especificada uma hora. Ao importar para um destes campos, os formatos de dados da importação válidos são os mesmos que para os campos de tipo Data/hora. No entanto, *não* deverá ser especificada a hora nos dados da importação. Se for especificada uma hora, esta é ignorada durante a importação.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Data são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 12/18/2003).

Acerca de campos obrigatórios

Se um campo tiver sido designado como obrigatório (por predefinição ou pelo administrador), todo o registo é rejeitado se os campos obrigatórios não corresponderem às colunas no ficheiro CSV. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

SUGESTÃO: Reveja os campos para o tipo de registo que está a importar para determinar os que são campos obrigatórios. Certifique-se de que os dados da importação contêm um valor válido para todos estes campos.

Acerca de campos só de leitura

Os campos só de leitura seguem este comportamento durante uma importação:

- Se um campo só de leitura tiver uma lista de escolha, tem de corresponder com exatidão os valores da lista de escolha para os importar.
- Se tiver acesso só de leitura a um campo, não vai conseguir importar dados para esse campo.

Preparar a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, tem de determinar primeiro que método de importação pretende utilizar. Para obter mais informações sobre a selecção do método de importação adequado, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 393). Por exemplo, o Utilitário do Oracle Data Loader On Demand suporta apenas tipos de registo específicos. Para mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendada a leitura do tópico seguinte antes da execução de uma importação: Antes de importar os dados.

Poderá ter de editar dados no ficheiro CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para se certificar de que todos os dados do ficheiro são importados. Para determinar se este procedimento é necessário, execute o seguinte procedimento antes de iniciar a importação:

- Determine os tipos de registo que pretende importar.

Poderá pretender importar diferentes tipos de registo como, por exemplo, pistas, contas, contactos e notas. Tem de importar um tipo de registo de cada vez e deverá seguir a sequência recomendada para a importação.

Por exemplo, se tiver um ficheiro com uma lista de contactos e outro ficheiro com contas, poderá pretender importar primeiro contas e, em seguida, contactos para manter as relações configuradas entre estes tipos de registo.

A ordem sequencial é mostrada na própria interface do utilizador na página Ferramentas de importação e exportação.

- Verifique os dados no ficheiro para se certificar de que este:

- Tem uma utilização consistente de maiúsculas e minúsculas, abreviaturas e ortografia

Os valores de texto são importados tal como aparecem no ficheiro CSV. Por conseguinte, quaisquer diferenças na utilização de maiúsculas e minúsculas podem resultar na criação de registos adicionais, quando não é esse o objectivo. Por exemplo, todos estes valores para os Nomes de conta resultarão em novos registos: ABC, abc, A.B.C.

Adicionalmente, uma vez que são reconhecidos dois registos de conta como idênticos caso o nome da conta e a localização sejam idênticos, os endereços deverão ser escritos e abreviados de forma idêntica para evitar que sejam criados registos adicionais. Por exemplo, todos estes registos **não** deverão ser considerados idênticos:

ABC, 111 10.^a Avenida

ABC, 111 10.^a Av.

ABC, 111 10.^a Av

ABC, 111 Décima Avenida

- Não excede o comprimento máximo permitido
- Está em conformidade com os requisitos de formatação para esse campo

Para mais informações, consulte [Directrizes sobre a verificação de dados](#) (na página 437).

- Verifique na aplicação se existem campos obrigatórios para o tipo de registo que pretende importar.

Tem de fazer corresponder os dados no ficheiro CSV a todos os campos obrigatórios. Se não o fizer, o registo é rejeitado. Para determinar os campos que são obrigatórios, consulte a página de edição para o tipo de registo que pretende importar. Os campos obrigatórios são mostrados com texto a vermelho.

- Adicione campos à aplicação se pretender importar dados que não correspondam aos campos predefinidos na aplicação.

Durante o processo de importação, tem de efectuar a correspondência entre cada campo no ficheiro e um campo existente na aplicação para capturar esses dados. Se a função incluir o privilégio Personalizar a aplicação, pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para estabelecer a correspondência com os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

- Configure os valores da lista de escolha, se for necessário.

Durante o processo de importação, pode especificar a forma como pretende que a aplicação trate os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondem aos valores da lista de escolha existentes na aplicação:

- Adicionar esses valores como novos à aplicação

NOTA: Para ver as alterações dos valores da lista de escolha na aplicação, poderá ser necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente.

- Não adicionar esses valores (capturar apenas os valores que correspondem e deixar os outros em branco)

Se pretender utilizar os valores da lista de escolha que existem na aplicação e importar apenas os dados correspondentes, verifique se os valores da lista de escolha correspondem exactamente, incluindo a respectiva ortografia e a utilização de maiúsculas e minúsculas (os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas).

Alguns valores da lista de escolha não podem ser alterados e são poucos os que não seguem este comportamento. Consulte [Directrizes sobre a verificação de dados](#) (na página 437) e reveja as directrizes para o tipo de registo que pretende importar.

- Seleccione o formato de hora correcto.

Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma:

- Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, estes campos são considerados como AM.
- Se o campo HH for menor do que 8 e maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Alterar valores da lista de escolha](#) (na página 96)
- [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 393)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 565278.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Campos de livros da conta: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de débitos e créditos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260).

Nome do campo de registos de débitos e créditos predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Livro	Cadeia	150	Nenhum
ID do livro	Cadeia	15	Nenhum
ID externo do livro	Cadeia	30	Nenhum
Conta: ID	Cadeia	15	Identificador da conta.
Conta	Cadeia	100	Nenhum
Localização da conta	Cadeia	50	Nenhum
ID externo da conta	Cadeia	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar em vigor.
Data de fim	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar terminada.

Nome do campo de registos de débitos e créditos predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Sinalizador de principal futuro	Cadeia	1	Se o sinalizador de principal futuro tiver um valor S, o livro do registo atual é definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isto é baseado no campo Data de início. Os valores para este campo são: S e N.

Campos de conta: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar os registos antes de importar contas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome da conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Por conseguinte, certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Concorrente, Cliente, Parceiro e Cliente potencial
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	O valor neste campo só está disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este campo

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para faturação1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de faturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			para a empresa.
Concelho para faturação	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos E.U.A. para faturação	Lista de escolha	2	<p>Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Nome furigana	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
HIN	Texto		Número da indústria da saúde (HIN). Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Indústria	Lista de escolha	50	A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo de conta personalizado que contém os valores válidos que espera nos dados da importação. Desta forma, poderá importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo. Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações
Tipo de influência	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora UTC	7	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localização	Texto	50	<p>Na maior parte dos casos, este campo é utilizado para determinar a duplicação de registos. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 420).</p> <p>Por exemplo, para distinguir entre sede e filial da Conta XYZ, a aplicação verifica o Nome da conta e a Localização para determinar se o registo está duplicado.</p>
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar este texto.
Quota de mercado	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Número de funcionários	Número inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	Correio eletrónico	50	<p>Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.</p> <p>Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do</p>

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Texto	100	Tem de ser um nome de conta válido.
ID externo da conta principal	Texto	30	Nenhum
Localização da conta principal	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Prioridade	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Alto, Médio e Baixo
Empresa pública	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deverá ser definido como selecionado se esta for uma empresa pública (em oposição a uma privada).
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, ativa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Referência	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de escolha	25	Valores válidos predefinidos: Leste, Oeste e Central
Percurso	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			escolha.
Morada para expedição	Lista de escolha	100	<p>Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p> <p>Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.</p>
Morada para expedição 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Morada para expedição 2, 3	Texto	100 cada	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Localidade de expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de expedição	Lista de escolha	30	<p>Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas</p>

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			para a empresa.
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho de expedição	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos E.U.A. de expedição	Lista de escolha	2	<p>Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a conta.
Estado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.
Território	Texto	255	Nenhum
Web site	Texto	100	Não é efetuada nenhuma verificação da formatação (exceto a verificação do comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas acumuladas	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campos de equipa da conta: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar equipas da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de equipa da conta predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
--	---------------	--------------------	-------------

Acesso à conta	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Total, Só de leitura, Editar, Proprietário. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Nome da conta	Texto	100	Nenhum
Acesso ao contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Acesso à oportunidade	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Função da equipa	Texto	20	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
ID externo do utilizador	Texto	30	Nenhum

Campos de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de acreditação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de acreditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
--	---------------	--------------------	-------------

Taxa de acreditação	Moeda	22	Nenhum.
ID da acreditação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a acreditação seja exclusivo.
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de acreditação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	40	O endereço de correio electrónico para o contacto de acreditação.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de acreditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de acreditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	Recomenda-se que o nome da acreditação seja exclusivo.
Objectivo	Lista de escolha	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contacto de acreditação.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.

Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Actualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais da acreditação.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos de acreditação

Campos de pedido de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de pedido para acreditação de cursos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de acreditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da acreditação	Data	7	Nenhum.
Nome da acreditação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número da acreditação	Texto	50	Os números de acreditação são normalmente exclusivos.
Estado da acreditação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objectivo	Lista de	15	Nenhum.

	escolha		
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de morada: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações sobre como configurar os registos antes de importar moradas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da morada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da morada	Texto	100	Este campo é obrigatório e tem de ser exclusivo.
País	Texto	30	Nenhum
Morada 1	Texto	200	Nenhum
Morada 2	Texto	100	Nenhum

Nome do campo da morada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada 3	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	100	Nenhum
Comentários	Texto	1999	Nenhum

Campos de atribuição: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar atribuições para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Atribuição predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de atribuição	Texto	30	Nenhum
Quantidade da atribuição	Número	22	A quantidade do produto que é atribuída ao representante de vendas pelo administrador.
Data de fim	Data/hora	7	A última data em que é possível desembolsar o produto.
Quantidade máxima	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir por um cliente numa determina hora.
Ordenar por	Número	22	A ordem pela qual o utilizador pode ver os produtos na lista.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à atribuição.

Atribuição predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data/hora	7	A data de início da distribuição.
Sinalizador de paragem de amostragem	Booleano	1	Quando este campo está seleccionado, indica que já não é possível distribuir o produto.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de candidaturas: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de candidaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada Morada 1	Varchar	200	A rua e o número da morada da empresa da qual a candidatura é efectuada.
Morada Morada 2	Varchar	100	Nenhum
Morada Morada 3	Varchar	100	Nenhum
Localidade da morada	Varchar	50	Nenhum
País da morada	Varchar	30	Nenhum
Apartado/Código de ordenação da morada	Varchar	200	Nenhum
Concelho da morada	Varchar	50	Nenhum
Estado dos E.U.A. da	Varchar	10	Nenhum

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
morada			
Código postal da morada	Varchar	30	Nenhum
Receitas anuais	Número	22	As receitas anuais totais da empresa.
Estado de aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação actual da candidatura.
Data de aprovação	Data	7	A data e hora em que a candidatura foi aprovada.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que atraiu o parceiro para efectuar a candidatura de parceiro.
N.º de telemóvel	Varchar	40	O número de telemóvel do responsável pelo envio.
Aprovador actual	Varchar	15	O nome do aprovador actual.
Endereço de correio electrónico	Varchar	100	O endereço de correio electrónico do responsável pelo envio.
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios de parcerias previstos	Varchar	500	A lista de benefícios previstos desta parceria.
Nome	Varchar	50	O nome do responsável pelo envio.
Indústria	Varchar	50	A indústria em que a empresa concorre.
Título da função	Varchar	75	O título da função do responsável pelo envio.
Apelido	Varchar	50	O apelido do responsável pelo envio.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
N.º de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
N.º de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal utilizado para contactar a empresa.
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.
Número de funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Programa de parceiros	Varchar	15	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.
Nível do programa	Varchar	30	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada.
Origem	Varchar	30	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing directo, correio electrónico, etc.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de envio	Data	7	A data e a hora de envio da candidatura.
Web site	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
N.º de fax do emprego	Varchar	40	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	Varchar	40	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de contacto do compromisso: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome completo do contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de utilizador do compromisso: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do utilizador	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do utilizador do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do utilizador	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correcto. Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma: se o campo HH for maior ou igual a 8 ou menor ou igual a 12, estes campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor do que 8 ou maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Actividade	Texto	100	Nenhum
Moeda da actividade	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de conclusão	Data	7	Campo obrigatório por predefinição para tarefas.
Hora de fim	Data/hora	7	Campo obrigatório por predefinição para compromissos.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pedido de fundos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Só de leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista	Texto	255	Nenhum
ID externo da pista	Texto	30	Nenhum
Localização	Texto	100	Apenas para compromissos.
Evento de MedEd	Lista de escolha	50	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Campo obrigatório por predefinição para tarefas. Valores válidos predefinidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privada	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Pedido de assistência	Texto	64	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Start Time	Data/hora	7	Campo obrigatório por predefinição para compromissos.
Status	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para tarefas são: Concluída, Adiada, Em curso, A aguardar alguém, Não iniciada
Assunto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição para tarefas e compromissos.
Moeda da tarefa	Texto	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para tarefas e compromissos são: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio electrónico, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação ou Tarefa

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos da actividade
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do activo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar activos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do activo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda do activo	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum

Nome de campo do activo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto do cliente	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Estado operacional	Texto	30	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantity	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Controlar activos
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de utilizador do livro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar utilizadores do livro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como utilizar livros no Oracle CRM On Demand, consulte [Gestão de livros](#) (na página 240).

Nome do campo de utilizadores do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Perfil de acesso	Cadeia	100	Nenhum
Função de utilizador do livro	Cadeia	30	Nenhum
Utilizadores	Cadeia	50	Este campo é o valor para a designação alternativa do utilizador.
Nome do livro	Cadeia	150	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique apenas um valor para o campo Nome do livro ou ID do livro, não ambos.
ID do livro	Cadeia	15	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique apenas um valor para o campo Nome do livro ou ID do livro, não ambos. Se atualizar um registo existente, o campo ID do livro é obrigatório.
Identificador do utilizador	Cadeia	15	Se atualizar um registo existente, o campo Identificador do utilizador é obrigatório. Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo

Nome do campo de utilizadores do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.
ID externo do utilizador	Cadeia	30	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.
ID de início de sessão do utilizador	Cadeia	50	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.

Campos de livros: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como utilizar livros no Oracle CRM On Demand, consulte [Gestão de livros](#) (na página 240).

Nome do campo de livros predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	Cadeia	15	Nenhum
Livro principal	Cadeia	150	Nenhum
Tipo de livro	Cadeia	30	Nenhum
Pode conter dados	Cadeia	1	Nenhum
Nome do livro	Cadeia	150	Nenhum
Descrição	Cadeia	255	Nenhum
Parceiro	Cadeia	100	Se pretende importar o campo Parceiro, recomenda-se que também importe o campo Localização.
ID único externo	Cadeia	30	Nenhum
Localização	Cadeia	50	Este campo é a localização do parceiro.

Campos do perfil do corretor: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do perfil do corretor predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do perfil do corretor	Texto	40	O nome do perfil do corretor.
Ano do perfil do corretor	Lista de escolha	30	O ano durante o qual o perfil do corretor é válido.
Crescimento histórico e futuro	Texto	250	A descrição do crescimento histórico e futuro da empresa para o corretor.

da empresa			
Descrição geral da empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.
Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que criou o perfil do corretor seguido da data.
Número de fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que modificou pela última vez o perfil do corretor seguido da data.
Parceiro	Lista de escolha	30	O nome do corretor.
Número de telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Morada principal	Texto	50	A morada principal do corretor.
Subcanal	Lista de escolha	30	A cobertura do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	Lista de escolha	30	A segmentação do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Comercial, Crescimento e Retalho.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou estrutura regional do corretor.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais do perfil do corretor.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos do perfil do corretor

Campos do plano de negócio: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos do plano de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Nota	250	Nenhum
Data de câmbio	Data	7	Nenhum
Notas	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano principal	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.
Período	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do período.
Receitas do plano	Moeda	22	Nenhum
Nome do produto	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do produto.
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Pontos fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de campanha: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campanhas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo](#)" na página 437).

para importação de dados" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Campanha predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Moeda	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçamentado	Moeda	15	Nenhum
Moeda da campanha	Lista de escolha	15	Nenhum
Correio electrónico da campanha	Texto	50	Nenhum
Nome da campanha	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
N.º de telefone da campanha	Telefone	40	Nenhum
Tipo de campanha	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Publicidade, Direct Mail, Correio electrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site, Outro
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de fim	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pistas visadas (N.º)	Número inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objectivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	Correio	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de

Campanha predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	electrónico		<p>início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.</p> <p>Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.</p>
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Receita alvo	Moeda	15	Nenhum
Código da origem	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.
Data de início	Data	7	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Planeado, Activo, Concluído

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha: preparação da importação](#) (na página 474)
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de destinatário da campanha: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para importar campos Destinatário da campanha, as informações mínimas requeridas são ID externo do contacto e Nome da campanha.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Estado da entrega	Texto	30
Estado da resposta	Texto	30
Nome da campanha	Texto	100
Nome completo do contacto	Texto	255
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
Descrição	Texto	250

Campos de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da certificação predefinida	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Taxa de certificação	Moeda	22	Nenhum.
ID de certificação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.

Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	50	O endereço de correio electrónico para o contacto de certificação.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto de certificação.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Status	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Actualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais de certificação.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

478 Administrar o Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos de certificação

Campos de pedido de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do pedido de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de certificação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data do candidato	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são normalmente exclusivos.
Estado da certificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
-----------	----------------------	---	---------

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos de certificação

Campos de participação: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de participações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de participações.

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de escolha	30	Nenhum
Morada	Texto	200	Nenhum
Linha 1 da morada	Texto	100	Nenhum
Linha 2 da morada	Texto	100	Nenhum
Montante do passivo	Moeda	22	Nenhum
Montante da perda	Moeda	22	Nenhum
Em falha	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	A instituição com gestão remota (conta empresarial) associada a este registo.
Conta empresarial: ID do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
externo			
Categoria da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Número da participação	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Classe do funcionário	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Também conhecido como o ID único externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Concelho/Região	Texto	50	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento da participação	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Número de funcionários feridos	Número	22	Nenhum
Número do evento	Texto	50	Nenhum
Data de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o horário de trabalho	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem do passivo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ramo de negócio	Lista de escolha	30	Nenhum
Localização da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Código da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Código da negligência médica	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de escolha	30	Nenhum
Número de pessoas feridas	Número	22	Nenhum
Local do ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum
Esquadra da polícia	Texto	50	Nenhum
Número do relatório da polícia	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Código postal	Texto	30	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum
Relação com o segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do relatório	Texto	50	Nenhum
Comunicado por	Lista de escolha	30	Nenhum
Informações de contactos do informador	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Tipo de ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de contactos do livro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos do livro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand.

Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 260)

Nome do campo de contactos do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Cadeia	150	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique um valor para o campo Nome ou ID do livro, não ambos. Se atualizar um registo existente, o campo Nome é opcional.
ID do livro	Cadeia	15	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique um valor para o campo Nome ou ID do livro, não ambos. Se atualizar um registo existente, o campo ID do livro é obrigatório.
ID externo do livro	Cadeia	30	Nenhum
Contacto: ID	Cadeia	15	O campo ID do objeto refere-se a um contacto e é obrigatório para todas as importações.
ID externo do contacto	Cadeia	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar em vigor.
Data de fim	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar

Nome do campo de contactos do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			terminada.
Sinalizador de principal futuro	Cadeia	1	Se o sinalizador de principal futuro tiver um valor Y, o livro do registo atual é definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isto é baseado no campo Data de início. Os valores para este campo são: S e N.

Campos de contacto: Preparação da importação

Se tiver ficheiros separados para importar para contas e contactos, importe primeiro as contas e, em seguida, os contactos. Certifique-se de que o ficheiro de importação de contactos contém nomes de contas válidos para o ficheiro de importação de contas.

Se tiver um ficheiro de importação Contactos, são criados registos da conta baseados nos dados do nome da conta encontrados no campo Nome da conta no ficheiro de importação Contactos. Se o registo do contacto contiver dados da morada alternativa, o Oracle CRM On Demand cria uma nova conta e preenche a morada de expedição com a morada alternativa. A morada para faturação fica em branco.

Se vários contactos estiverem associados à mesma conta, os campos de morada da conta são definidos como os valores de morada alternativa associados ao primeiro contacto importado para essa conta. Se o primeiro contacto importado não contiver dados de morada alternativa, mas se os registos subsequentes *contiverem*, os campos de morada da conta ficam vazios, uma vez que só é considerado o primeiro contacto importado quando são definidos os valores dos campos de morada da conta. Por conseguinte, se estiver a importar apenas de um ficheiro de importação de contactos, antes de importar, ordene os dados pelo nome da conta, em seguida, certifique-se de que o primeiro contacto para cada nome de conta diferente contém a morada que pretende utilizar para a conta.

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	O texto para este campo pertence a um de vários campos utilizados para corresponder a um registo de Conta existente. Se não for encontrada nenhuma correspondência, é criado o Nome da conta para uma nova Conta como parte do processo de importação do Contacto. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 420).
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	O texto para este campo pertence a um de vários campos utilizados para corresponder a um registo de Conta existente. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 420).
Nome do assistente	Texto	50	Nenhum
N.º de telefone do assistente	Telefone	40	Nenhum
Hora adequada para contacto	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da tarde e Sábado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Nenhuma, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Data de criação do cliente	Data	Não aplicável	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual assim que o valor Cliente é selecionado no menu pendente Tipo de contacto.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada do contacto	Lista de escolha	100	<p>Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p> <p>Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.</p>
Morada do contacto 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Morada do contacto 2, 3	Texto	100 cada	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Localidade do contacto	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País do contacto	Lista de escolha	30	<p>Os valores predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem</p>

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			configuradas para a empresa.
Moeda do contacto	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Apartado/Código de ordenação do contacto	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho do contacto	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Tipo de contacto	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Cliente potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos E.U.A. do contacto	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal do contacto	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Classificação de crédito	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Moeda	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Carteira de investimentos atual	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID do cliente	Texto	11	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Grau académico	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta da respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Departamento	Texto	75	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Correio eletrónico	Texto	100	Nenhum
Nível de experiência	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Nome próprio furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Apelido furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Sexo	Lista de escolha	1	Os valores predefinidos são F e M. Pode editar esta lista de escolha. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
N.º de telefone de casa	Telefone	40	Nenhum
Valor patrimonial da residência	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Horizonte de investimento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Pode editar esta lista de escolha. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Título da função	Texto	75	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora		Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apelido	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Origem da pista	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Anúncios, Correio direto, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site e Outros.
Eventos especiais	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de um filho, Reforma, Divórcio e Outros. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gestor	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respetivo valor só pode ser definido diretamente na aplicação (na página Editar contacto).
ID externo do gestor	Texto	30	Nenhum
Estado civil	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, União de facto, Separado e Viúvo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial de mercado	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Outros nomes	Texto	50	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Sr., Sra., D., Dr. e Dra.
Nunca enviar mensagem de	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
correio eletrónico			
Objetivo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Adesão	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Não adesão	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Possuir ou alugar	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Possuir ou alugar. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário	Correio eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de início de sessão do utilizador para um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de correio eletrónico de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de correio eletrónico de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
ID do sistema externo da morada pessoal	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Objetivo principal	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Poupança para educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus ativos e Reforma. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se pretender que este contacto só fique visível para o proprietário da conta.
Profissão	Texto	50	Nenhum.
Data da qualificação	Data/hora	Não aplicável	Nenhum.
Perfil de risco	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Aversão ao risco, Tomador de riscos, Conservador, Moderado e Agressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recomendado por	Lista de escolha	101	Nenhum.
Percurso	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Trabalhador por conta própria	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campanha de origem	Lista de escolha	100	A campanha que gerou o contacto.
Estado	Lista de escolha	30	Esta coluna armazena o estado de um cliente ou contacto. Os seguintes valores são permitidos: Ativo, Arquivado inativo e Arquivado obsoleto.
Categoria de impostos	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso horário	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos padrão.
Total dos ativos	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Cliente potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente.
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone do emprego	Telefone	40	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Vendas acumuladas	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de contacto
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos da licença do estado do contacto: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar licenças do estado do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as seguintes informações de importação antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto	Texto	15	Nenhum
Data de expiração	Texto	7	A data de expiração da licença médica para este contacto, se for conhecida.
Número da matrícula	Texto	30	O número da licença obrigatório para o contacto no estado designado.
Estado	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província no Canadá (opcional).
Status	Texto	30	Os valores predefinidos para o estado da licença são: Em branco, Activo ou Expirado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Licenças do estado do contacto

Campos da equipa do contacto: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar equipas do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipa do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso ao contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Nome completo do contacto	Texto	60	Nenhum
Função da equipa	Texto	20	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
ID externo do utilizador	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Partilhar registos (equipas)
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de inscrição no curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de inscrição no curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da inscrição no curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de escolha	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.
Estado da inscrição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Oferecer parceiro	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros em que o candidato se inscreve para o curso. A entrada é normalmente feita a partir da lista da oferta a parceiros para o curso.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

■ Campos do curso

Campos do curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa onde trabalha o contacto do curso.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do curso já existir no Oracle CRM On Demand.
Taxa do curso	Moeda	22	Nenhum.
ID do curso	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Duração do curso (Dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (Horas)	Número	22	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	100	O endereço de correio electrónico para o contacto do curso.
Exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Formação orientada por formadores, Formação por computador (CBT) e Formação personalizada.

Laboratório prático	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Suporte	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Sala de aula, Online e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do curso.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Status	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Actualização, Estrutura e Segurança.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do curso.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos do curso

Campos de cobertura: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente
Nome da cobertura	Texto	100	Nenhum
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo
Estado da cobertura	Lista de escolha	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
Fim	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Montante seguro	Moeda	22	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campo de objecto personalizado: preparação da importação

As tabelas seguintes contêm informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de objectos personalizados para objectos personalizados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objecto personalizado 01, Objecto personalizado 02 e Objecto personalizado 03

As informações da tabela seguinte só são válidas para Objecto personalizado 01, Objecto personalizado 02 e Objecto personalizado 03.

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	50
Localização da conta	Texto	50
Descrição	Texto	16.350
Objectos personalizados 04-15	Texto	50
ID exclusivo externo dos objectos personalizados 04-15	Texto	30
ID de integração	Texto	30
ID único externo	Texto	30
Proprietário	Correio electrónico	50
Moeda	Texto	20
Procura rápida 1	Texto	50
Procura rápida 2	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Tipo	Texto	30
Conta	Texto	100
Campanha	Texto	100
Contacto	Texto	255

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Objecto personalizado 01	Texto	50
Objecto personalizado 02	Texto	50
Objecto personalizado 03	Texto	50
Concessionário	Texto	100
Fundos	Texto	50
Agregado familiar	Texto	50
Pista	Texto	255
Evento de MedEd	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Pedido de assistência	Texto	64
Solução	Texto	100
Veículo	Texto	100
ID externo da conta	Texto	30
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do objecto personalizado 01	Texto	30
ID externo do objecto personalizado 02	Texto	30
ID externo do objecto personalizado 03	Texto	30
ID externo da pista	Texto	30
ID externo da oportunidade	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da carteira	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do pedido de assistência	Texto	30
ID externo da solução	Texto	30

Objectos personalizados 04 e superiores

As informações da tabela seguinte só são válidas para os objectos personalizados 04 e superiores.

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta	Texto	100
Actividade	Texto	100
Campanha	Texto	100
Objectos personalizados 01-15	Texto	50
Concessionário	Texto	100
Descrição	Texto	16.350
Data de câmbio	Data	30
ID único externo	Texto	30
Fundo	Texto	50
Pedido de fundos	Texto	50
Agregado familiar	Texto	1
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Moeda indexada	Moeda	25
Data indexada	Data Hora	32
Número indexado	Número	16
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
ID de integração	Texto	30
Pista	Texto	225
Evento de MedEd	Texto	50
Nome	Texto	50
Oportunidade	Texto	100

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Proprietário	Correio electrónico	50
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Procura rápida 1	Texto	50
Procura rápida 2	Texto	50
Pedido de assistência	Texto	64
Tipo	Texto	30
Veículo	Texto	100
ID único externo da conta	Texto	30
ID exclusivo externo da actividade	Texto	30
ID do sistema externo do activo	Texto	30
ID exclusivo externo da campanha	Texto	30
ID do sistema externo da empresa	Texto	30
ID exclusivo externo do contacto	Texto	30
IDs exclusivos externos dos objectos personalizados 01-15	Texto	30
ID exclusivo externo do concessionário	Texto	30
ID exclusivo externo do pedido de fundos	Texto	30
ID exclusivo externo do agregado familiar	Texto	30
ID único externo da oportunidade	Texto	30
ID exclusivo externo do proprietário	Texto	30
ID exclusivo externo da carteira	Texto	30
ID único externo do produto	Texto	30
ID único externo do pedido de assistência	Texto	30
ID exclusivo externo do pedido de solução	Texto	30

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID exclusivo externo do veículo	Texto	30

Campos de danos: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de danos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de danos.

Nome do campo de danos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição dos danos	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Descrição da propriedade danificada	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de dados	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante estimado	Moeda	22	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Propriedade do seguro: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
N.º da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de registo de negócio: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado de aprovação	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Aprovação pendente, Aprovado,

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto associado	Lista de escolha	100	Nenhum
Cliente associado	Lista de escolha	100	Nenhum
Pista associada	Texto	100	Nenhum
Pista associada: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Nome	Texto	50	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Pista associada: ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de escolha	100	Nenhum
Telemóvel	Texto	40	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum
Convertido para oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de escolha	50	Nenhum
Aprovador actual	Lista de escolha	100	Nenhum
Criado: Data	Data Hora	Não aplicável	Nenhum
Moeda	Lista de escolha	Não aplicável	Não pode editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder aos valores válidos.
Volume do negócio	Moeda	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Correio electrónico	Texto	50	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Taxa de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Aprovador final	Lista de escolha	100	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Apelido	Texto	50	Nenhum
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificado: Data	Data Hora	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de escolha	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos contêm valores neste campo antes de efectuar uma importação.
Novo contacto	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Novo cliente	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Nova oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada ao registo de negócio é nova.
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Objectivo	Texto	100	Nenhum
Objectivo: ID único externo	Texto	50	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Proprietário	Lista de escolha	30	Os dados neste campo têm de corresponder ao ID de um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID do utilizador que está a efectuar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário é definido como o ID do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Este campo apresenta automaticamente a empresa do parceiro do proprietário do registo de negócio predefinido. Este campo é só de leitura. O processo de importação no Oracle CRM On Demand não pode actualizar este campo.
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	O parceiro que descobriu originalmente a oportunidade. Este parceiro é normalmente o mesmo que o parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Programa de parceiros	Lista de escolha	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de escolha	100	O parceiro principal é responsável pelo registo de negócio. Este campo juntamente com o campo Localização do parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo não pode ser nulo.
Localização do parceiro principal	Texto	50	A localização do parceiro principal referida na célula anterior. Este campo juntamente com o campo Parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo pode ser nulo.

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Interesse do produto	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de escolha	30	Nenhum
Preço especial obrigatório	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Rua	Texto	100	Nenhum
Estado do envio	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de envio	Data Hora	Não aplicável	Nenhum
Suporte obrigatório	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
N.º de telefone	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para este campo são: Standard e Não standard.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de concessionário: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de concessionário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

NOTA: Esta secção é específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Texto	100	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Concessionário principal	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	255	Nenhum
Local principal	Texto	50	Nenhum
Número de telefone	Telefone	40	Nenhum
Correio eletrónico	Texto	50	Nenhum
URL	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Número de fax	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	20	Nenhum
Fase de vendas	Texto	30	Nenhum
Classificação	Número	16	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	<p>Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p> <p>Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.</p>
Morada para faturação 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localidade para faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de faturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho para faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos E.U.A. para faturação	Lista de escolha	2	<p>Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal para faturação	Texto	30	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
ID externo da morada para faturação	Texto	30	<p>Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.</p>
Morada para expedição	Texto	30	<p>Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p> <p>Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.</p>

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada para expedição 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Morada para expedição 2, 3	Texto	100 cada	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Localidade de expedição	Texto	50	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
País de expedição	Lista de escolha	30	<p>Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho de expedição	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos E.U.A. de expedição	Lista de escolha	2	<p>Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal de expedição	Texto	30	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
ID externo do concessionário principal	Texto	30	Nenhum
ID do proprietário principal	ID	15	Nenhum
Tipo de concessionário	Texto	30	Nenhum
Modificado: Data externa	Data/hora	32	Nenhum
Proprietário	Correio eletrónico	50	Nenhum
Modificado por	Texto	255	Nenhum
ID da linha	ID	15	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50	Nenhum
Lista de escolha indexada 1	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 2	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 3	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 4	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 5	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 6	Texto	30	Nenhum
Número indexado	Número	16	Nenhum
Data indexada	Data/hora	32	Nenhum
Moeda indexada	Moeda	25	Nenhum
Texto integral indexado	Texto	255	Nenhum

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Texto abreviado indexado 1	Texto	100	Nenhum
Texto abreviado indexado 2	Texto	100	Nenhum
Caixa de verificação indexada	Booleano	1	Nenhum

Campos do exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do exame já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	100	O endereço de correio electrónico para o contacto do exame.
Taxa do exame	Moeda	22	Nenhum.
ID do exame	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Escolha múltipla, P&R e Misto.

Método de classificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Classificações, Pontos e Pontuações.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.
Meio	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Baseado em computador, Baseado em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de perguntas	Número	22	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação positiva	Número	22	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do exame.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tempo permitido (Minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Supervisionado e Online. Um exame é considerado <i>supervisionado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do exame.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos de exame

Campos de registos de exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do registo do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do registo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Administrar parceiro	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros que administra o exame. A entrada é normalmente feita a partir da lista da administração de parceiros para o exame.
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Nome do exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Classificação obtida	Texto	50	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira a	Data	7	Nenhum.

Data do registo	Data	7	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Número do registo	Texto	50	Os números de registo do exame são normalmente exclusivos.
Estado da inscrição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Registrado, Aprovado e Reprovado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Campos de exame

Campos de conta financeira: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Detentor da conta	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Saldo	Moeda	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Agência	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agência: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Número da conta financeira	Texto	50	Nenhum
Consultor financeiro	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Gestão remota	Booleano	1	Nenhum
Instituição com gestão remota	Texto	15	Nenhum
Instituição com gestão remota: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da instituição com gestão remota (conta empresarial) associado a este registo.
Agência filial	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Conjunto	Booleano	1	Nenhum
Data de abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de detentores de contas financeiras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar detentores de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do detentor da conta financeira.

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta empresarial	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Detentor da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Nome dos detentores de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Data de adesão	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Contacto principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

524 Administrar o Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de investimentos de contas financeiras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar investimentos de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de investimentos de contas financeiras.

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Nome de investimentos de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Data de compra	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Moeda	22	Nenhum
Quantity	Número	22	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de planeamento financeiro: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar planos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Planeamento financeiro

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para Planeamento financeiro.

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contacto	Booleano	1	Nenhum

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Enviado para o contacto	Booleano	1	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de produto financeiro: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Preço actual	Moeda	20	Nenhum
Última actualização do preço actual	Data/hora	Não se aplica.	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do produto financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Descrição geral do produto financeiro	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID do hub do produto MDM	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro principal	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro principal associado a este registo.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
Origem do preço	Texto	50	Também conhecida como a origem do preço actual.
Catálogo de produtos	Texto	250	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de transacções financeiras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar transacções financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para transacções financeiras.

Nome do campo de transacções financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo

Nome do campo de transacções financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			predefinido para o registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
Transacção financeira principal	Texto	15	Nenhum
Transacção financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Quantity	Número	22	Nenhum
Data e hora da transacção	Data/hora		Nenhum
ID da transacção	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Período da transacção	Texto	50	Nenhum
Preço da transacção	Moeda	22	Nenhum
Origem da transacção	Texto	50	Nenhum
Tipo de transacção	Lista de escolha	30	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de propriedade do seguro: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados da propriedade do seguro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da propriedade do seguro.

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante	Moeda	22	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registo correspondente.
Tipo	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do relatório de auditoria do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relatórios de auditoria do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Nota	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/hora	7	Nenhum
Período do inventário	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do período do inventário.
Motivo	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de comunicação	Data/hora	7	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum

Relatório de auditoria do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do período do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar períodos do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Período do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Activo	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário está activo ou inactivo.
Data de fim	Data/hora	7	Este campo está vazio se o período do inventário estiver activo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário foi ou não reconciliado.
Data de início	Data/hora	7	A data de início do período do inventário.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de parte envolvida: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da parte envolvida.

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente. O campo Contacto é uma concatenação do apelido e do nome do contacto.
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo de ferimentos	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da parte envolvida	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localização	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registo.
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.
Papel no acidente	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de pista: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pistas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Desig. Altern.	Texto	50	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Rendimento aproximado	Moeda	15	Este é o montante do rendimento anual aproximado.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta associada	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar pista).
Contacto associado	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar pista).
Registo de negócio associado	Texto	100	Nenhum
Registo de negócio associado: ID externo	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar pista).
Morada para facturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).
Morada para facturação 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).
Localidade de facturação	Texto	50	Nenhum
País para facturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apartado para facturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).
Concelho para facturação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato, Oblast (região).
Estado dos EUA para facturação	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal para facturação	Texto	50	Nenhum
Campanha	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado quando está a ser utilizado o Assistente de importação de pistas do Oracle CRM On Demand. Não é possível definir directamente valores para o campo Campanha nos dados da importação.
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Empresa	Texto	100	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Criado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de nascimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Correio electrónico	Texto	100	Nenhum
Data de fecho estimada	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Nome furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Apelido furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Indústria	Lista de escolha	50	<p>O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo Pista personalizado que contém os valores válidos que pretende nos dados da importação. Desta forma, pode importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo.</p> <p>Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações</p>

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Apelido	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Moeda da pista	Texto	20	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Sr., Sra., D., Dr. e Dra.
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Número de funcionários	Número inteiro	15	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Receitas potenciais	Moeda	15	Nenhum
Telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Interesse do produto	Texto	100	Nenhum
Profissão	Texto	50	Esta é a profissão ou ocupação especificada.
Classificação	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: A, B, C e D
Voltar a atribuir proprietário de pista	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado para todas as pistas numa importação específica quando está a ser utilizado o Assistente de importação de pistas do Oracle CRM On Demand. Determina se as pistas importadas são atribuídas a novos proprietários com base nas Regras de atribuição de pistas definidas para a empresa.
Recomendado por	Lista de escolha	101	Nenhum
Vendedor	Lista de escolha	30	Nenhum
ID externo do vendedor	Texto	30	Nenhum
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Anúncios, Correio directo, Correio electrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site e Outros
Status	Não aplicável	Não aplicável	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores que importar têm de corresponder exactamente aos valores válidos e têm de corresponder à lógica de gestão.
Web site	Texto	100	Nenhum
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de pista
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de pedidos de FDM: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante pré-aprovado	Número	22	O montante total que o proprietário da marca aprovou para a actividade de marketing.
Montante pedido	Número	22	O montante total que o parceiro está a pedir para a actividade de marketing.
Estado de aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação actual do pedido de FDM.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador actual.
Campanha	Varchar	15	A campanha à qual o FDM está associado.
Categoria	Varchar	30	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Data de decisão da reclamação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Varchar	30	Indica o estado da participação de FDM.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.
Data de fim	Data Hora UCT	7	A data e a hora em que a actividade de marketing termina.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de expiração	Data Hora UCT	7	A data após a qual o pedido de FDM já não é válido.
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Moeda do pedido de FDM	Varchar	20	Nenhum
Objectivo do marketing	Varchar	30	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Data de pré-aprovação	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a conduzir os esforços do pedido de FDM.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Região	Varchar	30	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido de FDM.
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a actividade de marketing começa.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de envio	Data UTC	7	A data e a hora em que o pedido foi enviado.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante total da participação aprovado para o parceiro.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que foi pedido pelo parceiro.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de convidado de MedEd: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de convidado de MedEd para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Se não conseguir ver um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do convidado de MedEd	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado do convidado	Texto	30	O valor predefinido é Pendente. Os outros valores são: Participou, Cancelou, Confirmou, Recusou e Lista de espera.
Nome do contacto	Texto	30	Selecione um contacto a partir da applet associada.
Título da função	Texto	30	O título da função para o contacto.
Tipo	Texto	30	O tipo de contacto.
Correio eletrónico	Texto	30	Nenhum
N.º de telefone	Texto	30	Nenhum
Detalhe da sessão	Texto	30	Nenhum
Comentários	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos da resposta à mensagem: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar respostas a mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da resposta à mensagem predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Actividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Activar seguimento	Booleano	1	Nenhum
Hora de fim	Data/hora	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Plano	Texto	15	Nenhum
Item do plano	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Secção	Texto	100	Nenhum
Número sequencial	Numérico	22	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Ajustar respostas a mensagens

Campos do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar planos de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Este campo descreve o público alvo deste plano de mensagens, como cirurgiões cardíacos.
Código	Texto	50	Este campo controla os planos de mensagens em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se rever um plano de mensagens, este campo cria uma cópia do plano de mensagens com um número de versão incrementada.
Divulgação obrigatória	Booleano	1	Quando este campo é seleccionado, é apresentada uma mensagem de divulgação.
Activar seguimento	Booleano	1	Nenhum
Data de expiração	Data Hora	7	A data de fim do plano de mensagens.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Sequência de bloqueio	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagens o que impede que os utilizadores de alterem a sequência ou removam mensagens de um plano de mensagens.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagens ou o plano de mensagens personalizado.
Prioridade	Número	22	Nenhum

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de lançamento	Data Hora	7	A data de lançamento do plano de mensagens.
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; isto é, o grupo de contas ao qual se destina o plano de mensagens, como hospitais de cuidados terciários. Mostra os planos de mensagens recomendados ao representantes de vendas quando estes estão a planear chamadas.
Tema	Texto	30	Quando o planificador de mensagens é aberto para edição ou pré-visualização, a disposição do plano de mensagens também é apresentada.
Data de início	Data Hora	7	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Lançamento do produto e Mensagens alvo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Planos de mensagens

Campos do item do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do item de campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagens principal	Texto	30	Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal é o plano de mensagens ao qual pertence um item do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal efectua a ligação ao campo do nome de um registo do plano de mensagens.
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Notas do orador	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Itens do plano de mensagens

Campos da relação do item do plano de mensagens: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relações do item do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam

as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo da relação do item	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagens principal	Texto	15	Nenhum
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Relações do item do plano de mensagens

Campos de nota: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar notas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de nota predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da conta	Texto	255	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Nome da campanha	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16, 035	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Privada	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Número do pedido de assistência	Número	15	Nenhum
Subject	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do objectivo: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar objectivos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objectivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da conta	Texto	15	O nome da conta associada ao objectivo definido.
Nome do contacto	Texto	15	O nome da conta associada ao objectivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda utilizada para os valores monetários do objectivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objectivo definido.
Data de câmbio	Data/hora	7	A data de aplicação da taxa de câmbio na moeda.
Nome do objectivo	Texto	30	Nenhum
Receitas do objectivo	Texto	22	As receitas alvo para o objectivo.
Alvo do objectivo	Número	22	O campo Alvo do objectivo é uma quantidade de unidades de venda, receitas médicas, chamadas de vendas, etc. Esta quantidade é definida pelo campo Unidades do objectivo.
Unidades do objectivo	Lista de escolha	30	O campo Unidades do objectivo define a quantidade no campo Alvos do objectivo.
Objectivo principal	Texto	15	Se o objectivo definido estiver associado a um objectivo principal, este campo activa ambos os objectivos para serem combinados.
Período	Texto	15	Este valor do período corresponde aos critérios que o utilizador introduz quando configura previsões no Oracle CRM On Demand.

Objectivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano de negócio associado a este objectivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objectivo.
Status	Lista de escolha	30	O estado do objectivo.
Público alvo	Texto	2000	Este é o grupo de indivíduos aos quais o objectivo se aplica.
Tipo	Lista de escolha	30	O tipo de objectivo. O cliente define os valores.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Objectivos

Campos de função de contacto de oportunidade: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar funções para contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da função do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de escolha	39	Valores válidos predefinidos: Utilizador, Avaliador, Aprovador, Decisor, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor, Desconhecido
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da função do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de contacto
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de oportunidade: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Data de fecho	Data	7	Campo obrigatório por predefinição.
Concessionário	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Receitas previstas	Moeda	15	Não é possível importar. Valor calculado com base no campo das receitas potenciais multiplicado pelo valor do campo Probabilidade.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Origem da pista	Lista de escolha	30	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Nome	Texto	100	Nenhum
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Moeda da oportunidade	Lista de escolha	15	Só de leitura.
Moeda da oportunidade	Texto	20	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Baixa, Média e Alta
% de probabilidade	Lista de escolha	3	Valores válidos predefinidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 NOTA: Este campo deve ser sempre exposto na disposição. Se estiver oculto, ocorrerão resultados inesperados.
Interesse do produto	Texto	100	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Motivo do ganho/perda	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Base instalada, Preço, Relação, Registo de rastreio, Sem projecto actual, Sem orçamento, Não qualificado, Perda para a concorrência, Perda para não decisão, Outros.
Voltar a atribuir oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Receitas	Moeda	15	Nenhum
Fase de vendas	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Este campo tem um comportamento diferente da maior parte dos campos; não vai adicionar valores da lista de escolha que não correspondam, mesmo que isso seja especificado durante o processo de importação. Os dados de importação têm de corresponder aos valores válidos deste campo. Se pretender capturar valores da lista de escolha do ficheiro CSV que não correspondam aos valores da lista de escolha predefinida, adicione-os à aplicação antes de importar os dados. Caso contrário, todo o registo será rejeitado. Os valores válidos predefinidos são: Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Território	Texto	50	Nenhum
Valor total do activo	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prémio total	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Year	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Campos de receitas do produto da oportunidade: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de períodos	Número inteiro	3	As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo que é abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes a nível semanal, pode controlar as receitas até cinco anos.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor do activo	Moeda	15	Nenhum
Nome completo do contacto	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de escolha	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é 250 caracteres.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prémio	Moeda	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de escolha	22	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do produto	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantity	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Data de início/fecho	Data	7	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Garantia	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de encomenda: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar encomendas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
ID da encomenda	Texto	30	A chave primária para o objeto da encomenda. Este campo é só de leitura.
Número da	Texto	50	Este campo contém a ID da encomenda por

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
encomenda			predefinição.
Descrição	Texto	255	Este campo é a descrição da encomenda.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Lista de preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Oportunidade	Texto	15	Nenhum.
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta final	Texto	15	<p>Este campo é utilizado quando o valor de Integração de Ebiz PIP for selecionado para a definição Utilização da encomenda no perfil da empresa.</p> <p>A Integração de Ebiz PIP é o Oracle Lead to Order Integration Pack para a solução de integração Oracle CRM On Demand e Oracle E-Business Suite, deste modo, este campo não está disponível para o Oracle CRM On Demand Order Management. Para obter mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack para o Oracle CRM On Demand e Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte técnico a clientes.</p>
Atividade	Texto	15	Nenhum.
Contacto	Texto	15	Nenhum.
Morada para expedição	Texto	15	A morada para a qual é expedida a encomenda.
Morada para faturação	Texto	15	A morada para a qual é faturada a encomenda.
Estado da criação da encomenda	Lista de escolha	30	O código do estado da encomenda. Para obter mais informações sobre este campo, consulte Campos de encomenda.

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Mensagem de integração da encomenda	Texto	255	<p>Este campo só é preenchido quando o valor de Integração de Ebiz PIP for selecionado para a definição Utilização da encomenda no perfil da empresa.</p> <p>A Integração de Ebiz PIP é o Oracle Lead to Order Integration Pack para a solução de integração Oracle CRM On Demand e Oracle E-Business Suite, deste modo, este campo não está disponível para o Oracle CRM On Demand Order Management. Para obter mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack para o Oracle CRM On Demand e Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte técnico a clientes.</p>

Campos de artigo da encomenda: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar artigos de encomendas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do artigo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID do produto. É um campo obrigatório.
Encomenda	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID da encomenda. É um campo obrigatório.
Número do item da encomenda	Texto	15	Este campo contém a chave primária do objeto por predefinição.
Quantidade	Número	22	Este campo contém a quantidade de produtos encomendados. É um campo obrigatório.
Preço do artigo	Número	22	Nenhum.
Montante do desconto	Número	22	Nenhum.

Nome do campo do artigo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Percentagem de desconto	Número	22	Nenhum.
Preço após o desconto	Número	22	Nenhum.

Campos de parceiro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar parceiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar parceiros.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de médicos	Número	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro da conta	Caixa de verificação	1	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para faturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			(na página 397). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para faturação 2	Texto	100	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para faturação 3	Texto	100	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de faturação	Lista de escolha	30	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal/Código de ordenação de faturação	Texto	30	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho para faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos E.U.A. para faturação	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Gestor de contas do canal	Texto	50	Nenhum
Data de revisão da conformidade	Data/hora UTC	7	Esta é a data em que o Estado da conformidade tem de ser revisto.
Estado da conformidade	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Especialização	Texto	30	Pode editar esta lista de escolha.
ID único externo	Texto	30	Nenhum.
Nome furigana	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	Número da indústria da saúde (HIN).

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Indústria	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Data de conclusão da última atribuição	Data/hora UTC	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	Data/hora UTC	7	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora UTC	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial do mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Quota de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha. Este número situa-se entre zero (0) e 100.
Número máximo de utilizadores	Número inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de funcionários	Número inteiro	22	Nenhum
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. Esta lista de escolha contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registo.
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura.
Moeda do parceiro	Lista de escolha	15	Esta lista de escolha é só de leitura. Este valor tem de corresponder ao valor

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceria	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Estado da organização do parceiro	Lista de escolha	30	Este campo indica se o parceiro é uma organização de Gestão de relações de parceiros (PRM) ativa ou inativa. Quando este valor está definido para ativo, um livro é automaticamente criado para a organização do parceiro. Os respetivos utilizadores são automaticamente adicionados ao livro. Este livro só é utilizado quando relacionar parceiros uns com os outros no Item relacionado com a relação de parceiros no campo Registo do parceiro. Pode editar esta lista de escolha.
Lista de preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de escolha	30	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos nesta lista de escolha são os tipos de parceiro associados ao parceiro.
Conta do parceiro principal	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o valor do parceiro.
Prioridade	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Empresa pública	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, ativa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Referência	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de escolha	25	Pode editar esta lista de escolha. Os valores predefinidos são Este, Oeste e Central.
Percurso	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Morada para expedição	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para expedição 2	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para expedição 3	Texto	50	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade de expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de expedição	Lista de escolha	30	<p>Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho de expedição	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as</p>

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Estado dos E.U.A. de expedição	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Campanha de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o nome da campanha de origem que gerou a conta.
Estado	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Território	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. O campo predefinido nesta lista de escolha é o nome do território.
Web site	Texto	100	Nenhum.
Receitas acumuladas	Moeda	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isto significa Acumulado do exercício.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos da conta do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto da conta.
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.
Conta do plano principal	Booleano	1	Indicação se a conta é uma conta principal.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)

- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Contas do plano

Campos do contacto do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contactos do plano predefinidos Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.
Contacto	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do contacto.
Contacto do plano principal	Booleano	1	Indica se o contacto é o contacto principal.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Contactos do plano

Campos da oportunidade do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto da oportunidade.
Plano de negócio	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Oportunidades do plano

Campos de apólice: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar apólices para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da facturação	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de vigência	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Valor facial	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data limite da factura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice principal	Texto	15	Nenhum
Apólice principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice principal associado a este registo.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente. Este campo é também conhecido como o campo do número da apólice.
Método de pagamento da apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Agência principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da agência principal (a conta empresarial é definida para parceiro) associado a este registo.
Agente principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo do agente (contacto) principal associado a este registo.
Código do produtor	Texto	50	Nenhum
Plano de tarifação	Lista de escolha	30	Nenhum
Estado de classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem da referência	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Subestado	Lista de escolha	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prémio total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de segurado: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar segurados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do segurado.

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Titular do contacto	Texto	15	Nenhum
Titular do contacto: ID único externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular do agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Titular do agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Percentagem do titular	Percentagem	22	Nenhum
Tipo de segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo
Nome do segurado	Texto	250	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Função	Lista de escolha	30	Os campos predefinidos para o registo correspondente

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de carteira: preparação da importação

NOTA: Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação uma vez que não faz parte da aplicação padrão.

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar as contas da carteira para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Número da conta	Texto	100	Nenhum
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Taxa de % anual	Número	15	Nenhum
Data de compra/cancelamento	Data	7	Nenhum

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Limite de crédito	Moeda	20	Nenhum
Data de vigência	Data	7	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Moeda	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Localização da instituição	Texto	50	Nenhum
Montante do empréstimo	Moeda	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Prémio	Moeda	20	Nenhum
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receitas	Moeda	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Activo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de escolha	20	Valores válidos predefinidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do activo	Moeda	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	A instituição liga à conta.
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Carteiras
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)

- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar listas de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lista de preços predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Varchar	20	A moeda da lista de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Nome da lista de preços	Varchar	50	Nenhum
Estado	Varchar	30	O estado actual da lista de preços, por exemplo, Em curso, Publicada, etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de lista de preços.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do artigo da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar Artigos da lista de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Artigo da lista de preços predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Preço de lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Lista de preços	Varchar	15	O nome da lista de preços à qual este artigo está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no artigo como, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do artigo do preço.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de categoria do produto: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de destinatários da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID único externo	Texto	30
ID externo da categoria de produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

Campos de produto: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Corpo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: Coupé, Salão, Cabriolé, Dois volumes, Carrinha, Berlina
Categoria	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Roupa, Tractor, SUV, Interior, Camião, Exterior, Eléctrico, Dispositivo propulsor, Camioneta, Automóvel de passageiros
Controlado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Preço para o concessionário	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.

Produto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Portas	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Controlo pelo n.º do lote	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Passível de encomenda	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
N.º da peça	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de escolha	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Moeda do produto	Moeda	15	Nenhum
Nome do produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Tipo de produto	Lista de escolha	30	Nenhum
Revisão	Lista de escolha	30	Nenhum
Em série	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum

Produto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Subtipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamentos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Year	Número	50	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos da divulgação da amostra: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar limitações de responsabilidade de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Limitação de responsabilidade de amostras predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações adicionais no campo da limitação de responsabilidade.

Limitação de responsabilidade de amostras predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número	Texto	15	Nenhum
Texto de limitação de responsabilidade	Texto	500	Isto é o texto da limitação de responsabilidade.
Data de fim	Data/hora	7	A data de expiração da limitação de responsabilidade.
Data de início	Data/hora	7	A data de activação da limitação de responsabilidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores para este campo são: Activo, Inactivo e Expirado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do inventário de amostras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar inventários de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Inventário de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Período do inventário	Texto	15	O campo de referência a apontar para o ID do objecto do período do inventário.
Última contagem física	Número	22	Nenhum

Inventário de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de abertura	Número	22	Nenhum
Contagem física	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência a apontar para o produto de amostra deste inventário.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Inventário de amostras

Campos do lote de amostras: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de cutoff	Data	7	Esta data é calculada. O cálculo baseia-se na data de validade menos o valor fornecido no campo Dias limite. Por exemplo, se a data de validade for 31 de Janeiro e o valor no campo Dias abreviados for 30, a Data de cutoff será 1 de Janeiro. Isto indica que o lote de amostras tem de ser utilizado no futuro imediato ou devolvido à sede da empresa.

Lote de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Data de expiração	Data	7	A data de validade do lote de amostras.
Inventário por lote	Booleano	1	Este campo indica se o inventário é controlado ao nível do lote ou do produto.
N.º de lote	Texto	100	O nome do lote.
Passível de encomenda	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser ordenado.
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias limite	Número	22	O número de dias da pista.
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostras.
UdM	Texto	30	A unidade de medida.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- Lotes de amostras

Campos da transacção de amostra: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar transacções de amostra para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Transacção de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
---	---------------	------------------------	-------------

Transacção de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de pacotes enviados	Número	22	O número de pacotes que estão a ser enviados quando é efectuada uma transferência de saída de transacções de amostra.
N.º de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foram recebidos quando foi efectuada uma transferência de entrada de transacções de amostra.
Motivo do ajustamento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são: Erro humano, Furto, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Pedido.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/hora	7	A data da transacção.
Data de chegada prevista	Data/hora	7	Nenhum
Data de entrega prevista	Data/hora	7	Nenhum
Da transacção	Texto	15	Nenhum
Período do inventário: Data de início	Data/hora	7	Nenhum
Período do inventário: Data de fim	Data/hora	7	Nenhum
N.º da factura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Transacção principal	Texto	15	Nenhum
Data de recepção	Data/hora	7	Nenhum
Transacção raiz	Texto	15	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Em curso, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/hora	7	Nenhum
N.º de controlo	Texto	15	Nenhum
Transferir para	Texto	15	Nenhum

Transação de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Transferência de entrada, Transferência de saída, Amostra perdida, Ajustamento do inventário e Desembolso.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de pedido de assistência: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de assistência para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Produto, Instalação, Manutenção, Formação e Outro
Causa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outro
Fechado	Hora	Data/hora	Nenhum

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Concessionário	Lista de escolha	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Hora de abertura	Data/hora	7	Nenhum
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta do parceiro principal	Varchar	15	Nenhum

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prioridade	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de escolha	100	Nenhum
Voltar a atribuir proprietário	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Concessionário de assistência	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Telefone, Internet, Correio electrónico, Fax
Moeda do PA	Texto	20	Nenhum
Número do PA	Texto	64	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Pergunta, Questão, Pedido de melhoria, Outro
Veículo	Texto	100	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de pedido de assistência
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos da assinatura: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar assinaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand.

Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Assinatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da actividade	Texto	15	Nenhum
Nome do contacto	Texto	50	Nenhum
Apelido do contacto	Texto	50	Nenhum
Texto da limitação de responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Apelido do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Controlo de assinatura	Texto	16000	Este campo contém as coordenadas x e y da assinatura.
Data da assinatura	Data	7	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de solução: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar soluções para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solução predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
-----------------------------------	---------------	--------------------	-------------

Solução predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID único externo	Texto	30	Nenhum
FAQ	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Categoria do produto	Lista de escolha	100	Nenhum
Publicada	Lista de escolha	1	Os valores válidos predefinidos são Y e N. Estes valores têm de estar em inglês independentemente das definições de idioma.
Número de pedidos de assistência	Número inteiro	22	Nenhum
Moeda da solução	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Detalhes da solução	Texto	16.000	Nenhum
Classificação da solução	Número	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Status	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Rascunho, Aprovado, Obsoleto
Título	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de soluções
- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do produto com cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos com cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar

"Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro em negociação para o pedido de cálculo de preços especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente para o pedido.
Parceiro concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro concorrente.
Produto do concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
PRR	Número	22	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada.
Outras informações do concorrente	Varchar	250	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.
Produto	Varchar	15	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo de compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou originalmente para comprar o produto.
Quantity	Número	22	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido.
Custo pedido	Número	22	O preço reduzido que o parceiro pediu.
Preço de revenda pedido	Número	22	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretendia vender o produto.
Pedido de PA	Varchar	15	O pedido de cálculo de preços especial ao qual este produto com cálculo de preços especial está associado.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de pedido de cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado de aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação para o pedido de cálculo de preços especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.
Data de autorização	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Data de decisão da reclamação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Data	7	O estado da participação de cálculo de preços especial.
Moeda	Varchar	20	A moeda do pedido de cálculo de preços especial.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Registo de negócio	Varchar	15	O registo de negócio associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.
Cliente final	Varchar	15	O cliente do pedido. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, pode seleccionar a conta da oportunidade.
Data de fim	Data UTC	7	A data e a hora após a qual o cálculo de preços especial já não produz efeitos.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual o pedido está relacionado.
Conta de parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora de início do cálculo de preços especial.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de envio	Data Hora UTC	7	A data e hora em que o pedido foi enviado.
Montante total autorizado	Número	22	O montante total que está a ser autorizado.
Montante total pedido	Número	22	O montante total pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante da participação total aprovado para o parceiro.
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que é pedido pelo parceiro.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de contacto da tarefa: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contacto	Texto	60

Nome do campo do contacto da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de utilizador da tarefa: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID de utilizador	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID externo do utilizador	Texto	30

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos do item da transacção: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens da transacção para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da transacção predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transacção.
Período do inventário	Texto	15	Nenhum
Número da linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registo do cabeçalho da transacção.
N.º de lote	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do lote de amostra.
Quantity	Número	22	O número de amostras associadas ao item da transacção.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra que é fornecido com o item da transacção. Tem de documentar todas as amostras.
Quantidade expedida	Número	22	O número de amostras que foram expedidas como um item da transacção.
N.º da transacção	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do transacção de amostra.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)

Campos de utilizador: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar utilizadores para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo](#)" na página 437).

para importação de dados" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Desig. Altern.	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Morada do utilizador 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).
Morada do utilizador 2, 3	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).
Localidade do utilizador	Texto	50	Nenhum
País do utilizador	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397)).
Apartado/Código de ordenação do utilizador	Texto	30	Nenhum
Concelho do utilizador	Texto	50	Para o Canadá, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397). No entanto, este não é um campo de lista de escolha.
Estado dos EUA do utilizador	Lista de escolha	2	Para obter a lista com os valores dos estados dos EUA válidos, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 397).
Código postal do utilizador	Texto	30	Nenhum

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	50	Este campo é definido ao nível da empresa e, consequentemente, não pode importar este campo ou editar os respectivos valores da lista de escolha.
Departamento	Texto	75	Nenhum
Divisão	Texto	75	Nenhum
Correio electrónico	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Enviar por correio electrónico a palavra-passe temporária quando clico em guardar	Caixa de verificação	Não aplicável	Se seleccionar esta caixa de verificação e guardar, será enviada ao utilizador uma mensagem de correio electrónico com uma palavra-passe temporária.
N.º do funcionário	Número	30	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Contém o ID externo do registo importado.
Nome	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Limite de aprovação de fundos	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID de integração	Texto	30	Identificador utilizado para integrar com sistemas externos.
Idioma	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos padrão.
Apelido	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Definições locais	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Nenhum
Reporta a	Texto	Não aplicável	Isto é um campo calculado, com base no nome e apelido do gestor.

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo de Reporta a	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: Administrador, Executivo, Representante de vendas, Representante de vendas interno, Director de vendas e marketing, Gestor de serviços, Representante do serviço.
Estado	Lista de escolha	30	Campo obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: Activo, Inactivo.
Fuso horário	Texto e número	100	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone do emprego	Telefone	40	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437)
- [Importar os dados](#) (na página 605)
- [Campos Utilizador](#) (consultar "[Campos de utilizador](#)" na página 161)

Campos de contacto do veículo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos do contacto de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do produto	Texto	100
Nome completo do contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável

Campos de veículo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico [Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (consultar "[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#)" na página 437). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

NOTA: Esta secção é específica do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
NIV	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamentos	Texto	30
Portas	Texto	30
Cor exterior	Texto	30
ID único externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do concessionário de venda	Texto	30
ID externo do concessionário do serviço	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Concessionário de venda	Texto	100
Estado	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contacto	Texto	255
Número da carta de condução	Texto	30
Local de emissão da carta de condução	Texto	10
Validade da carta de condução	Data	32
Transmissão	Texto	30
Localização da conta	Texto	50
Estado	Texto	30
Localização	Texto	30
Usado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30
PVR	Moeda	25
Preço para o concessionário	Moeda	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado: Data externa	Data/hora	32
Modificado por	Texto	255
Moeda do veículo	Texto	30
Cor interior	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Data de início da garantia	Data	32
Data de fim da garantia	Data	32
Quilometragem actual	Número	16
Data de registo da quilometragem	Data	32
Nome do produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Carroçaria	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	Correio electrónico	50
Criado: Data externa	Data/hora	32
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
ID da conta	ID	15
ID de integração da conta	Texto	30
Objecto personalizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Lista de escolha indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Texto integral indexado	Texto	255
Texto breve indexado 1	Texto	100
Texto breve indexado 2	Texto	100

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Categoria do produto	Texto	100
N.º da peça	Texto	50
Data de compra	Data	32
Preço de compra	Moeda	25
Quantidade	Número	16
Data de expedição	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32
Data de notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

Assistente de importação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de importação para importar os dados da empresa no Oracle CRM On Demand:

- [Importar os dados](#) (na página 605)
- [Rever resultados da importação](#) (na página 610)
- [Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação](#) (na página 611)

Importar os dados

Antes de começar. Prepare os ficheiros CSV e adicione os campos ou os valores de lista de escolha necessários à candidatura. Para mais informações, consulte [Preparar a importação de dados](#) (na página 444). Antes de importar dados, pode determinar qual o método de importação de dados que melhor se adapta aos requisitos através da revisão da documentação de suporte em My Oracle Support.

Depois de preparar os dados para importação, aceda ao Assistente de importação e execute a importação. Para garantir que o Assistente de importação processa todos os pedidos de importação de forma igual, cada pedido de importação é dividido em um ou mais pedidos dependentes de 100 registos. Os pedidos dependentes de pedidos de importação diferentes são processados em simultâneo, para que nenhum pedido de importação fique à espera que outro pedido seja concluído, antes de ser escolhido na fila. O tempo de processamento para um pedido de importação é atualizado de forma contínua e reflete o progresso dos pedidos dependentes na fila.

SUGESTÃO: Certifique-se de que o ficheiro CSV de importação está configurado corretamente efetuando uma importação de teste de cinco registos. É muito mais fácil corrigir os erros de cinco registos importados do que os de todos os registos do ficheiro de importação.

Para importar registos

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3** Na secção Importar dados, selecione o tipo de registo que pretende importar a partir do menu pendente.
- 4** Clique no botão Iniciar.
Esta ação inicia o Assistente de importação.

- 5** Para o passo 1:

NOTA: As seguintes opções encontram-se disponíveis consoante o registo que pretenda importar.

- a** Selecione como pretende que o Assistente de importação identifique os registos correspondentes.

O Assistente de importação utiliza os campos ID único externo, que é um campo de ID único externo importado de outro sistema, ID da linha do Oracle CRM On Demand e campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Estes campos pré-definidos, como Nome da conta e Localização, não têm IDs,

Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos](#) (na página 420).

- b** Selecione o que pretende que o Assistente de importação efetue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

NOTA: Esta opção não se encontra disponível em Tarefa, Compromissos, Notas, Equipas da conta, Equipas de contacto e Funções de contacto da oportunidade.

- c** Selecione a ação que pretende que o Assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta opção não se encontra disponível em Tarefa, Compromissos e Notas. Se selecionar Substituir registos e não criar novo registo na opção anterior, o registo será atualizado.

- d** Selecione como pretende processar os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondam aos valores na aplicação.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de escolha ou não importar o valor de campo.

NOTA: Isto não está disponível durante a importação de Notas ou se o idioma do utilizador for diferente do idioma predefinido da empresa. Também não se aplica a listas de escolha múltipla. As listas de escolha múltipla só podem ser importadas se existir na candidatura o valor do ficheiro CSV.

- e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

NOTA: Esta opção só está disponível quando importa Contas ou Contactos.

- f Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) (na página 437).

- g Verifique se a seleção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

NOTA: Não altere esta definição, a menos que esteja certo de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

- h Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

- i Na lista pendente Registo do erro, selecione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Só erros.

- j Selecione o ficheiro CSV cujos dados pretende importar.

- k Selecione a caixa de verificação se pretender que os ficheiros de dados sejam processados sequencialmente.

NOTA: A escolha do processamento sequencial dos ficheiros de dados garante que quando um pedido de importação é enviado, os pedidos de importação dependentes são sempre processados sequencialmente. Também garante que as dependências do ficheiro CSV são mantidas.

- l Selecione a caixa de verificação se pretender desativar a auditoria, enquanto importa dados e se não pretender gerar quaisquer registos da pista de auditoria, enquanto importa dados.

NOTA: Não é possível desativar esta definição da auditoria se estiver a importar o tipo de registo Utilizador. Esta opção está disponível se o privilégio Gerir auditoria de registos para importações estiver ativado para a função. A seleção desta caixa de verificação poderá melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registo que pretende importar e do número de campos auditados que, caso contrário, iria decidir auditar para esses tipos de registo.

6 Para o passo 2:

- a Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.

- b Selecione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.

- c Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efetuar uma importação, o sistema envia um correio eletrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Guarde-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.

- 7** Para o Passo 3, efetue a correspondência dos campos no ficheiro para os campos do Oracle CRM On Demand. Necessita de corresponder, no mínimo, todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos das colunas no ficheiro CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos das colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista pendente, que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que adicionou.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver selecionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exata. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos](#) (na página 420).

ATENÇÃO: Se tiver selecionado o ficheiro incorreto para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que selecionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

ATENÇÃO: ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respetivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efetuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

- 8 Para o passo 4, siga as instruções no ecrã, se necessário.
- 9 Para o passo 5, clique em Concluir.

Para ver a fila dos pedidos de importação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Em fila	A importação ainda não foi processada.
Em curso	A importação está a ser processada. NOTA: É possível eliminar o pedido neste estado. No entanto, tem de rever os dados importados parcialmente para o Oracle CRM On Demand.
Concluído	Sem erros durante a importação.
Concluída com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.
Cancelada	A importação foi cancelada.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação

Informações da importação de registos	Descrição
	processou atualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.
N.º de parcialmente importados	O número que foi importado, mas não foram importados todos os campos para o registo.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.
N.º antes do cancelamento	O número de registos importados antes da importação ser cancelada.

Para importar valores da lista de escolha de seleção múltipla

- 1 Separe as listas de escolha de seleção múltipla por um ponto e vírgula no ficheiro CSV.
Por exemplo, se tiver uma lista de escolha de valor múltiplo com os nomes próprios e pretender importar quatro nomes para este campo, separe cada nome com um ponto e vírgula.
- 2 Clique em Adicionar novo valor à lista de escolha.
O Oracle CRM On Demand importa a lista de escolha de valor múltiplo.

Rever resultados da importação

Pode controlar o progresso da importação através da revisão da página da fila no Oracle CRM On Demand. Quando o pedido de importação é concluído, pode navegar para a fila de importação e definir o nível de detalhe na função de importação concluída. Cada pedido de importação contém o ficheiro de dados enviado, o ficheiro de correspondência gerado e um ficheiro de registo. Este ficheiro de registo fornece informações básicas do ficheiro de registo, incluindo erros, o estado da importação, etc. Se um erro ocorrer durante a importação, recomenda-se que reveja o ficheiro de registo anexado ao pedido de importação.

Além disso, quando o pedido de importação estiver concluído, receberá uma mensagem de correio electrónico destacando as especificações da importação. A mensagem de correio electrónico resume a importação e contém um ficheiro de registo que lista os registos e campos que não foram importados.

Posteriormente, pode corrigir os dados no ficheiro CSV e importar as informações de novo. Da segunda vez, deve direccionar o sistema para substituir os registos existentes quando encontrar registos duplicados.

Para ver a fila dos pedidos de importação

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3** Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.
A página Fila dos pedidos de importação é apresentada com informações sobre o tempo de conclusão da importação ou sobre o tempo de conclusão estimado.

Para rever a mensagem de correio electrónico com os resultados da importação

- Vá para a aplicação de correio electrónico e abra a mensagem de correio electrónico do Oracle CRM On Demand.

A mensagem lista quaisquer erros que ocorrem numa base registo por registo conjuntamente com a acção que deve tomar, se pretende apurar os dados completos para esse registo.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação](#) (na página 611)

Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação

Após a conclusão do pedido de importação, recebe uma mensagem de correio electrónico resumindo os resultados da importação:

Exmo. Sr. Miguel,

O seu pedido de importação foi concluído em 3/30/2007 7:10:06. Segue-se um resumo dos resultados:

Utilizador: qa/mjordão

Tipo de importação: Conta

Nome do ficheiro de importação: Contas.csv

Hora da conclusão: 3/30/2007 7:10:06

Total de registos: 496

Importados com êxito: 495

Importado parcialmente: 1

Registos duplicados ignorados: 0

Falhou: 0

Para obter mais detalhes sobre a importação, reveja o ficheiro de registo. Se necessitar de mais assistência, consulte a ajuda online .

Obrigado por utilizar o Oracle CRM On Demand,

Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand

A mensagem de correio electrónico tem anexado um ficheiro de registo que apresenta uma lista de todos os erros que ocorrem durante o processo de importação, tal como o seguinte:

Erro específico de registo EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Não foi encontrado qualquer registo correspondente para o campo de importação 'CURRENCY' com o valor 'INR'. O campo 'Moeda da empresa' do Oracle CRM On Demand não foi actualizado mas foram importados outros valores de campos para este registo.

Assistente de exportação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Exportar os dados](#) (na página 612)
- [Rever resultados da exportação](#) (na página 614)

Exportar os dados

Pode exportar, total ou parcialmente, os dados da empresa do Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. A exportação gera um ou mais ficheiros zip que contêm ficheiros CSV individuais para cada tipo de registo que selecione para exportar. Os ficheiros de exportação gerados têm 1,5 GB ou são inferiores.

NOTA: Se a empresa utilizar uma edição da aplicação específica da indústria, os tipos de registo específicos da indústria (como Agregados familiares, Veículos, Eventos de MedEd e Fundos), juntamente com as respetivas atividades e notas associadas, serão excluídos da exportação. Se exportar registos de produtos de oportunidade *recorrentes*, a aplicação preenche a coluna Parent_ID dessa linha. Para registos não recorrentes, a célula Parent_ID está vazia.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da exportação.

Para exportar dados da empresa

NOTA: Existe um limite para o número de exportações (completas e parciais) que podem ser efetuadas semanalmente. Uma empresa pode executar uma exportação completa de 7 em 7 dias. Um utilizador pode exportar até 1000 registos, independentemente do tipo de registo, de 7 em 7 dias.

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3** Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Exportar dados.
Esta ação inicia o Assistente de exportação de dados.
- 4** Para o passo 1:
 - a** Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Se pretender executar uma exportação completa, selecione o botão de rádio Exportar todos os tipos de registo.
 - Se pretender executar uma exportação parcial, selecione o botão de rádio Exportar tipos de registo selecionados e os tipos de registo que pretende exportar. Pode exportar todos os dados para um tipo de registo ou dados para registos dependentes individuais.

b Clique em Seguinte.

Os dados dos tipos de registo principais e dependentes são exportados para um ficheiro CSV separado no ficheiro zip.

ATENÇÃO: Se estiver a exportar dados Notas no Oracle CRM On Demand, o ficheiro CSV contém todas as Notas públicas criadas no Oracle CRM On Demand, assim como as Notas privadas pertencentes ao utilizador a exportar os dados.

- 5** Para o passo 2:
 - a** Selecione o fuso horário utilizado no ficheiro CSV.
 - b** Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV exportado.
 - c** Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.
 - d** Selecione os critérios de filtro para limitar os dados na exportação.
NOTA: A primeira vez que exporta os dados, pode não pretender filtrar por datas. No entanto, posteriormente, coloque a hipótese de criar exportações incrementais filtrando os dados por datas desde a última exportação.
 - e** Clique em Seguinte.
- 6** Para o passo 3, reveja o resumo e clique em Concluir para submeter o pedido de exportação.
- 7** Na página Exportação solicitada, clique na ligação Fila de pedidos de exportação para verificar o estado do pedido.

A tabela seguinte descreve os possíveis valores do estado da exportação.

Estado	Descrição
Em fila	A exportação ainda não foi processada.
Recolocado em fila	O pedido de exportação foi submetido novamente para a fila.
Em curso	A exportação está a ser processada. NOTA: Não é possível eliminar o pedido neste estado.
Concluído	A exportação foi concluída sem erros.
Concluída com erros	A exportação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A exportação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A exportação não foi concluída porque ocorreu um erro.

Para obter mais informações sobre a página Fila de pedidos de exportação, consulte [Rever resultados da exportação](#) (na página 614).

Rever resultados da exportação

A página Fila de pedidos de exportação apresenta todos os pedidos de exportação pendentes e concluídos. Se um pedido estiver na secção Pedidos pendentes, pode clicar em Atualizar para ver se o pedido foi concluído. Quando o pedido estiver concluído, poderá pesquisar detalhadamente um pedido para recuperar o ficheiro de saída.

Para ver pedidos de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de exportação.
É apresentada a página Fila de pedidos de exportação, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação. A tabela que se segue descreve as informações do pedido de exportação.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <div> ■ Completo. Uma exportação completa dos </div>

Informações da exportação de registos	Descrição
	dados da empresa. ■ Parcial. Uma exportação parcial dos dados da empresa.
Tipo de registo	O tipo de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo, Conta: Contacto.
Estado	O estado, por exemplo, Em curso ou Concluído.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Concluído	A hora e data em que a exportação foi concluída.

Para recuperar o ficheiro ZIP para um pedido

- 1 Na secção Pedidos concluídos, clique na ligação Tipo de exportação ou Tipo de registo para abrir a página Detalhes do pedido de exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de exportados) e o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de objetos concluídos).

- 2 Na secção da página Anexo do pedido de exportação, na linha que contém o ficheiro ZIP, pode efetuar o seguinte:

- Selecione Transferir a partir do menu a nível do registo para abrir ou guardar o ficheiro ZIP.

O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo exportado.

- Clique em Eliminar para eliminar o ficheiro.

Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente do Oracle Data Loader On Demand para importar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 616)
- [Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 616)

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

O cliente do Oracle Data Loader On Demand é um utilitário da linha de comandos que fornece um meio de importação de dados para o Oracle CRM On Demand a partir de origens de dados externas. Tem duas funções:

- **Inserir função.** Esta função pega em registos de um ficheiro e adiciona-os Oracle CRM On Demand.
- **Actualizar função.** Esta função modifica os registos existentes no Oracle CRM On Demand, utilizando registos de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, que está disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento seguinte para transferir o utilitário. Para instalar e utilizar este utilitário, consulte o Oracle Data Loader On Demand Guide, que se encontra disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

Para transferir o utilitário do Oracle Data Loader On Demand

- 1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
- 2 Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.
- 3 No Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Guarde o ficheiro ZIP no computador.

Integração dos serviços Internet

O Oracle CRM On Demand permite:

- Aceder e alterar os dados do Oracle CRM On Demand a partir de uma aplicação ativada para serviço Internet
- Criar aplicações próprias que se integrem com o Oracle CRM On Demand

Pode:

- Transfira ficheiros WSDL para o ajudar a desenvolver aplicações que acessem ao Oracle CRM On Demand utilizando a interface de serviços Internet, consulte [Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#) (na página 617).
- Transferir ficheiros WSDL e de esquema para utilizar os métodos do serviço da Internet Eventos de integração para ter acesso à fila de eventos de integração e registar alterações para tipos de registo particulares. Também pode transferir ficheiros de esquema para controlar campos personalizados e mudados para os tipos de registo suportados.

- Ver um resumo dos serviços da Internet utilizados pela empresa. Consulte [Rever a utilização dos serviços da Internet](#) (na página 619).

API de integração de CTI

Um dos ficheiros WSDL disponíveis a partir da página Administração dos serviços Internet destina-se ao serviço Internet da atividade CTI, que é parte da interface de programação de aplicações (API) de integração da integração de telefonia-computador (CTI). A API de integração de CTI fornece a capacidade de integrar o Oracle CRM On Demand diretamente com software CTI de terceiros utilizando a integração dos serviços Internet. Para obter mais informações sobre a API de integração de CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Transferir ficheiros WSDL e de esquema

Os serviços Internet fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem que os utilizadores das aplicações clientes interajam com o Oracle CRM On Demand para, por exemplo, inserir, atualizar, eliminar e consultar registos e executar um número de tarefas administrativas.

Os serviços Internet estão disponíveis através de:

- **Serviços Internet v1.0.** Utilizados para interagir com Objetos personalizados 01-03, bem como objetos pré-configurados.
- **Serviços Internet v2.0.** Utilizados para interagir com todos os objetos personalizados do Oracle CRM On Demand, bem como com objetos pré-configurados. Comparada com a versão 1.0 dos serviços Internet, a API 2.0 dos serviços Internet também oferece opções para emitir consultas através do método QueryPage.
- **APIs de serviço.** Utilizadas para gerir tarefas administrativas através dos serviços Internet. Por exemplo, as APIs do serviço permitem a administração dos utilizadores no Oracle CRM On Demand e fornecem a capacidade para emitir consultas para o sistema e informações de utilização relativamente ao Oracle CRM On Demand.
- **Serviços administrativos.** Utilizados para interagir com os metadados do Oracle CRM On Demand através dos serviços Internet. Os serviços administrativos fornecem a capacidade de ler e carregar metadados do Oracle CRM On Demand num formato XML.

Na página Administração dos serviços Internet, é possível:

- Transferir ficheiros WSDL utilizados pelas aplicações que acedem aos serviços Internet
- Transferir ficheiros de esquema
- Aceder à documentação dos serviços Internet

Transferir ficheiros WSDL

Pode transferir ficheiros WSDL para cada tipo de registo e para cada uma das APIs do serviço.

Para transferir um ficheiro WSDL

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar serviço, selecione Serviços Internet v1.0, Serviços Internet v2.0, APIs do serviço ou Serviços administrativos conforme necessário.
- 4 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta ou o nome da API do serviço.

Os objetos apresentados na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador.

- 5 Clique num dos seguintes botões:
 - Transferir WSDL personalizado
 - Transferir WSDL genérico

É apresentada uma página com o WSDL.

Consoante a opção seleccionada, Transferir WSDL personalizado ou Transferir WSDL genérico, os campos personalizados são apresentados de modo diferente na Linguagem WSDL. Para o WSDL personalizado, os códigos de XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de Integração da Configuração de campos, consulte [Configurar etiquetas de integração de campos personalizados](#) (na página 88). O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa do utilizador e que utiliza convenções de nomenclatura de campos da empresa.

O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa que utiliza convenções de nomenclatura de campos próprias da empresa. A utilização destes marcadores de posição, em conjunto com o Serviço de correspondências, permite que as aplicações efetuem a correspondência dos nomes de campos que a empresa utiliza.

- 6 Guarde o ficheiro WSDL no computador.

Transferir ficheiros de esquema

O serviço Internet Eventos de integração utiliza ficheiros de esquema (XSD) na respetiva linguagem WSDL, que pode transferir para além do ficheiro integrationevents.wsdl. O ficheiro WSDL contém repositórios de valores para os ficheiros de esquema XSD de todos os tipos de registo para os quais a empresa tem atualmente ações de eventos de integração ativos definidas. Estão disponíveis ficheiros WSDL genéricos. No entanto, se criar campos personalizados ou mudar o nome dos campos para um tipo de registo, não pode utilizar o botão Transferir esquema genérico. Em vez disso, deve transferir um ficheiro XSD utilizando o botão Transferir esquema personalizado, na página Administração de serviços Internet. Para mais informações sobre o serviço Internet Eventos de integração, consulte *Manual do Oracle Web Services On Demand*.

Para transferir um ficheiro de esquema

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar serviço, selecione Serviços Internet v1.0 ou Serviços Internet v2.0.

- 4** A partir da lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta.

Os objetos apresentados na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador.

- 5** Clique num dos seguintes botões:

- Transferir esquema personalizado
- Transferir esquema genérico

É apresentada uma página com o ficheiro de esquema.

Dependendo da seleção entre Transferir esquema personalizado ou Transferir esquema genérico, os campos personalizados são apresentados de forma diferente no esquema. Para o Esquema personalizado, os códigos XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de integração da Configuração de campos. No esquema genérico, os campos personalizados baseiam-se nos códigos XML genéricos.

- 6** Guarde o ficheiro de esquema no computador.

Aceder à documentação dos serviços Internet

Para aceder a documentação dos serviços Internet, clique em Transferir documentação na barra de título, na página Administração de serviços da Internet. É apresentada a página Documentação do Oracle CRM On Demand a partir da qual pode aceder aos serviços Internet e a outra documentação para versões do Oracle CRM On Demand diferentes.

Rever a utilização dos serviços da Internet

A partir da página Utilização dos serviços Internet, pode rever um resumo dos serviços Internet utilizados pela empresa. Por predefinição, os pedidos de serviços Internet são listados pelo ID da sessão. O Nome do cliente dos serviços Internet, o nome dos serviços Internet, a operação, a hora de início, a hora de fim e a designação alternativa do utilizador são apresentados para a sessão. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Utilização dos serviços Internet.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas.
Apresentar detalhes de um pedido de serviço Internet	Clique no ID de sessão para apresentar uma página de detalhes para o pedido de serviços Internet.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em Exportar registos em listas.
Localizar um pedido de serviço da Internet	Selecione os critérios de filtro pretendidos nas listas pendentes junto a Mostrar resultados aqui.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Gerir todas as listas de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e selecione H«Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de procura para lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas.
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista.
Ordenar os pedidos de serviços da Internet na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione o número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ver um subconjunto de operações de serviços Internet	<p>Clique na lista pendente na barra de título e altere a seleção, conforme as necessidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tudo. Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet ■ Todas as operações - Hoje. Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet para hoje

Acerca da criação de uma lista serviços na Internet

O processo de criação ou refinamento de uma lista de serviços da Internet é semelhante ao descrito em Criar e refinar listas. No entanto, a Lista de serviços na Internet não tem a secção Procurar em fornecida nas páginas correspondentes de outros tipos de registo.

O campos que pode utilizar para filtrar uma lista de serviços na Internet e os campos que pode seleccionar para apresentar nos resultados da procura são os seguintes:

Campo	Descrição
Hora de fim	Hora de fim do pedido de serviço da Internet.
Tipo de entrada	<p>Valores possíveis são: Iniciar sessão, Terminar sessão, Despachar</p> <p>Cada chamada de serviços da Internet, exceto o início e o fim de sessão, é configurada para Despachar para este campo devido às chamadas serem efetuadas através do serviço de negócio Despachante do serviço Internet de entrada.</p>

Campo	Descrição
Tamanho da mensagem de entrada (Bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação para o pedido de serviço Internet.
N.º de operações	O número de operações no pedido de serviços Internet.
Tamanho da mensagem de saída (Bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da sessão	O identificador da sessão do pedido de serviço da Internet. Esta é a chave externa para a sessão correspondente na tabela do histórico de inícios de sessão e não o ID da sessão utilizado no pedido do serviço da Internet.
Hora de início	Hora de início do pedido de serviço da Internet.
Designação alternativa do utilizador	A designação alternativa do utilizador que executou o pedido de serviços da Internet.
Nome do cliente do serviço Internet	O nome do cliente do serviço Internet a partir do qual o pedido foi efetuado.
Nome do serviço Internet	O nome do serviço da Internet ao qual o pedido foi efetuado.
Espaço do serviço Internet	O espaço de nome utilizado no pedido.

Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente do Oracle Migration Tool On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand](#) (na página 621)
- [Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (na página 622)

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

O cliente Oracle Migration Tool On Demand é um utilitário da linha de comandos que elimina a necessidade de copiar configurações personalizadas manualmente do ambiente do Oracle CRM On Demand para outro. Por exemplo, poderá pretender copiar as configurações personalizadas de um ambiente de teste do cliente para um ambiente de produção. Pode utilizar este utilitário do cliente juntamente com os Serviços de administração, que são um conjunto de serviços de administração na Internet, para automatizar a administração das configurações da empresa. Este utilitário do cliente permite-lhe extrair e importar informações de configuração específicas, directamente de e para o computador. Pode importar as

configurações imediatamente ou no modo batch. Os Serviços de administração permitem que as aplicações do cliente acessem as configurações. Pode importar as seguintes configurações:

- Perfis de acesso
- Definições de gestão de campos
- Tipos de registo personalizados
- Separadores da Internet personalizada
- Listas de escolha
- Listas de escolha em cascata
- Ligações Internet personalizadas
- Barras de acção
- Disposições de página principal
- Disposições de página
- Funções

Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

Execute o procedimento que se segue para transferir o utilitário do cliente e siga os passos no Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar e utilizar este utilitário do cliente. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) no Oracle Technology Network. Para obter informações sobre como transferir a Linguagem WSDL (Web Services Description Language) de que necessita para aceder aos Serviços administrativos, consulte [Transferir linguagem WSDL e ficheiros de esquema](#) (consultar "[Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#)" na página 617). Para obter informações sobre as APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) no Oracle Technology Network.

Para transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

- 1** Crie um directório no computador para extrair os ficheiros do Oracle Migration Tool On Demand, por exemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2** Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
- 3** Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.
- 4** Nas Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5** Guarde o ficheiro ZIP no computador.

Administrar definições da extração pessoal

As definições da extração pessoal permitem que um administrador da empresa especifique o conjunto de dados do Oracle CRM On Demand a sincronizar com uma aplicação cliente específica. É possível criar, editar e eliminar definições da extração pessoal para a empresa. Para obter mais informações sobre as definições da extração pessoal, consulte o seguinte:

- [Acerca de definições da extração pessoal](#) (na página 623)
- [Gerir definições da extração pessoal](#) (na página 635)

Uma aplicação cliente pode efetuar uma chamada de serviços Internet para criar um pedido de extração pessoal com base numa definição da extração pessoal, consulte [Criar pedidos de extração pessoal](#) (na página 636). As chamadas de serviços Internet também podem ser efetuadas para obter os dados num pedido de extração pessoal. Os utilizadores com o privilégio necessário também podem transferir os ficheiros a partir da página Fila de pedidos de exportação pessoal, consulte [Ver pedidos de extração pessoal](#) (na página 636).

Acerca de definições da extração pessoal

Uma *definição da extração pessoal* é um ficheiro XML que define um conjunto de dados que o Oracle CRM On Demand sincroniza com uma aplicação cliente. A definição da extração pessoal especifica uma lista de tipos de registo, a lista de campos de cada tipo de registo, e os critérios do filtro utilizados para determinar os dados que serão sincronizados. Os dois tipos de definição da extração pessoal são os seguintes:

- **Específica da função.** É utilizada para todos os utilizadores com a função especificada.
- **Predefinição.** É utilizada para todos os utilizadores que não têm uma definição da extração pessoal específica da função definida.

Na página Lista de definições da extração pessoal, pode enviar várias definições da extração pessoal para uma única aplicação cliente. Cada aplicação cliente pode ter uma definição da extração pessoal predefinida ativa e uma definição da extração pessoal ativa para cada função. Para obter mais informações sobre o envio de definições da extração pessoal, consulte [Gerir definições da extração pessoal](#) (na página 635).

Quando um pedido de exportação pessoal é criado através de uma chamada de serviços Internet, os dados definidos na definição da extração pessoal são exportados para um ou mais ficheiros CSV. A definição da extração pessoal utilizada é uma definição da extração pessoal específica da função ou a definição da extração pessoal predefinida para o cliente. A definição predefinida é utilizada se não tiver sido criada qualquer definição da extração pessoal específica da função.

Exemplo de um ficheiro XML da definição da extração pessoal

O exemplo seguinte ilustra a estrutura de um ficheiro XML da definição da extração pessoal. Neste exemplo, os campos Nome da conta e Localização para o tipo de registo Conta e os campos AccountId e ContactId para o tipo de registo dependente do Contacto da conta são especificados.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Cliente móvel</ClientName>
  <Description>PED para cliente móvel</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
```

```
<Delimiter></Delimiter>
<ListOfRecordType>
  <RecordType>
    <Name>Conta</Name>
    <ViewMode>Personal</ViewMode>
    <BookId></BookId>
    <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>Localização</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
  <RecordType>
    <Name>Contacto da conta</Name>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountId</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

Para obter os ficheiros XML da definição da extração pessoal de amostras que pode utilizar, consulte [Exemplos de ficheiros XML da definição da extração pessoal](#) (na página 627).

Elementos XML do ficheiro da definição da extração pessoal

A tabela seguinte descreve cada um dos elementos no ficheiro XML da definição da extração pessoal.

Elemento XML	Obrigatório	Valor predefinido	Conteúdo do elemento
<PersonalExtract>	Sim	Não aplicável	O elemento raiz da definição da extração pessoal.
<ClientName>	Sim	Não aplicável	O nome do cliente. Este nome é apresentado na IU quando uma definição da extração pessoal é guardada.
<Description>	Não	Não aplicável	Uma descrição do cliente. A descrição é apresentada na página Lista de definições da extração pessoal.
<DateTimeFormat>	Não	USA	O formato de Data/hora para os valores nos ficheiros CSV exportados. Todos os valores suportados pela funcionalidade de exportação são permitidos: USA, CAN, UK, EUR e Outros.
<TimeZone>	Não	Predefinição do utilizador	O fuso horário utilizado para os valores de Data, Hora ou Data/hora nos ficheiros CSV exportados. Os valores são: Predefinição do utilizador, Predefinição da empresa ou qualquer valor de fuso horário suportado pelo Oracle CRM On Demand.
<Delimiter>	Não	Vírgula	O valor do delimitador utilizado nos ficheiros CSV exportados. Os valores são: vírgula ou ponto e vírgula.
<ListOfRecordType>	Sim	Não aplicável	Contém a lista de tipos de registo que serão exportados para um cliente.
<RecordType>	Sim	Não aplicável	Contém a definição dos registos que serão exportados para um tipo de registo.
searchspec (atributo de <RecordType>)	Não	Tudo visível	Os critérios do filtro de um tipo de registo. A sintaxe é igual à sintaxe utilizada no argumento searchspec no método QueryPage de Serviços Internet v2.0. Os campos são especificados utilizando a etiqueta de integração de Serviços Internet v2.0. Todas as operações da chamada de Serviços Internet v2.0 são suportadas no atributo searchspec. Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

<Name>	Sim	Não aplicável	<p>O nome do tipo de registo. Pode ser um tipo de registo principal ou dependente. Para os tipos de registo dependente, o nome é o ID do objeto de acesso dependente. Para obter mais informações, consulte o Oracle Migration Tool On Demand Guide. Nesse guia, os nomes dos tipos de registo estão listados em Nome do objeto na coluna Ficheiro XML na tabela de nomes de objetos e respetivos nomes de apresentação correspondentes na IU. Para obter mais informações, consulte Especificar tipos de registo nas definições da extração pessoal (consultar "Especificar tipos de registo em definições da extração pessoal" na página 632).</p> <p>Todos os campos e tipos de registo suportados pela API de Serviços Internet v2.0 são suportados.</p>
<ViewMode>	Não	Consulte a secção sobre a utilização de <ViewMode> e <BookId>	O nível de acesso que será aplicado. Para obter mais informações sobre os valores de ViewMode, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
<BookId>	Não	Não aplicável	Um livro ao qual são atribuídos os registos.
<IncludeSubBooks>	Não	S	Se serão incluídos livros secundários. Os valores são: S e N.
<ListOfField>	Sim	Não aplicável	Contém a lista de campos que serão exportados para um tipo de registo.
<Field>	Sim	Não aplicável	Contém um campo a incluir na exportação.
<FieldName>	Sim	Não aplicável	<p>O nome do campo. Os nomes são os nomes internos que são utilizados no ficheiro WSDL de Serviços Internet v2.0 para o tipo de registo.</p> <p>Para os campos personalizados, pode especificar a etiqueta de integração personalizada ou genérica para o campo. Por exemplo, um campo personalizado do tipo Texto (abreviado) poderá ter uma etiqueta de integração personalizada stCustomTextSample e uma etiqueta de integração genérica customtext01. Para obter mais informações sobre etiquetas de integração, consulte Configurar etiquetas de integração de campos personalizados (na página 88) e Especificar tipos de registo nas definições da extração pessoal (consultar "Especificar tipos de registo em definições da extração pessoal" na página 632).</p>

Acerca da utilização de <ViewMode> e <BookId>

Nas definições da extração pessoal, pode utilizar <ViewMode> e <BookId> para restringir os registos exportados de um tipo de registo a um determinado nível de acesso ou livro. Quando utilizar <ViewMode> e <BookId> são aplicadas as seguintes regras pelo Oracle CRM On Demand:

- Se não for especificado um valor ViewMode ou BookId, o ViewMode é definido como Broadest.
- Se não for especificado um valor ViewMode mas for especificado um valor BookId, o tipo de registo é exportado com o BookId aplicado e o ViewMode é definido como Context.
- Se os valores ViewMode e BookId forem especificados e o ViewMode não tiver o valor Context, o BookId é utilizado e o ViewMode é definido como Context.

Exemplos de ficheiros XML da definição da extração pessoal

É possível colar os exemplos de definições da extração pessoal deste tópico num ficheiro XML e enviá-los para o Oracle CRM On Demand com as alterações mínimas. Para obter mais informações sobre a adição de definições da extração pessoal, consulte [Gerir definições da extração pessoal](#) (na página 635).

NOTA: Para utilizar estes ficheiros da definição da extração pessoal de amostras, qualquer pedido da API de extração pessoal tem de especificar um valor do nome do cliente que corresponda à definição da extração pessoal enviada para o Oracle CRM On Demand.

Amostra 1

O seguinte exemplo especifica todos os registos de contas com um valor AccountName, um campo Localização em branco e onde o ViewMode é definido como Sales Rep visibility:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Amostra n.º 1</ClientName>
  <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco utilizando a visibilidade do Representante de vendas.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Conta</Name>
      <ViewMode>Sales Rep</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
```

```

        <FieldName>Localização</FieldName>
    </Field>
    <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Amostra 2

O seguinte exemplo especifica todos os registos de contas com um valor AccountName e um campo Localização em branco atribuídos a um determinado livro:

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
    <ClientName>Amostra n.º 2</ClientName>
    <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco utilizando um valor BookId.</Description>
    <ListOfRecordType>
        <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
            <Name>Conta</Name>
            <BookId>1234-ABCDE</BookId>
            <ListOfField>
                <Field>
                    <FieldName>AccountName</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>Localização</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
                </Field>
            </ListOfField>
        </RecordType>
    </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

```

    </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Amostra 3

O seguinte exemplo especifica todos os registos de contas com um valor AccountName, um campo Localização em branco e todos os registos de contactos de contas dependentes associados e atribuídos a um determinado livro:

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Amostra n.º 3</ClientName>
  <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco utilizando um valor BookId.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Conta</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Localização</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Contacto da conta</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>ID</FieldName>

```

```

        </Field>
    <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Amostra 4

O seguinte exemplo especifica todos os registos de contas com um valor AccountName, um campo Localização em branco e todos os registos de contactos de contas dependentes associados e atribuídos a um determinado livro. Também especifica todos os registos Objeto personalizado 03 e todos os registos de contactos dependentes associados e atribuídos a um determinado livro:

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
    <ClientName>Amostra n.º 4</ClientName>
    <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco e todos os registos Contacto da conta associados utilizando um valor BookId. Extraia todos os registos C03 e registos Contacto associados utilizando um valor BookId.</Description>
    <ListOfRecordType>
        <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
            <Name>Conta</Name>
            <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
            <ListOfField>
                <Field>
                    <FieldName>AccountName</FieldName>
                </Field>
                <Field>

```

```
<FieldName>Localização</FieldName>
</Field>
<Field>
  <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>Contacto da conta</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>AccountName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Nome</FieldName>
    </Field>
    <Field>
```

```

        <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
    <Name>Contacto CustomObject4 ( CustomObject4 Id )</Name>
    <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
    <ListOfField>
        <Field>
            <FieldName>ID</FieldName>
        </Field>
        <Field>
            <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
            <FieldName>ContactLastName</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Especificar tipos de registo em definições da extração pessoal

Quando criar um ficheiro da definição da extração pessoal, tem de especificar os tipos de registo que pretende extrair no ficheiro da definição. Por exemplo:

```

<RecordType>
    <Name>Contacto da conta</Name>
    ...
</RecordType>

```

O valor do nome do tipo de registo especificado no ficheiro da definição da extração pessoal utiliza um nome da coluna, Nome do objeto no ficheiro XML do perfil de acesso, numa tabela num apêndice do Oracle Migration

Tool On Demand Guide. Este valor não é apresentado na IU do Oracle CRM On Demand. Os valores de nomes de campos que são especificados no ficheiro da definição da extração pessoal são os valores da etiqueta de integração do Serviço Internet v2.0 para os tipos de registo especificados. Os administradores podem obter as informações necessárias a partir do Oracle CRM On Demand para preencher corretamente o ficheiro da definição da extração pessoal através de duas formas, tal como está descrito nos seguintes procedimentos.

Especificar manualmente os campos e tipo de registo

É possível procurar o nome do tipo de registo obrigatório no Oracle Migration Tool On Demand Guide e, em seguida, procurar os nomes de campos no ficheiro WSDL para esse tipo de registo.

Para especificar manualmente os campos e tipo de registo

- 1 Utilizando o valor de Nome de apresentação predefinido para o tipo de registo, identifique o valor correspondente a partir do Nome do objeto na coluna Ficheiro XML do perfil de acesso.

Para obter informações sobre o valor de Nome de apresentação, consulte Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Adicione o valor ao ficheiro da definição da extração pessoal:

```
<RecordType>
  <Name>Nome do objeto no ficheiro XML do perfil de acesso</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 3 Transfira o ficheiro WSDL personalizado de Serviços Internet v2.0 para o tipo de registo dependente ou de nível superior que pretende extrair.

- 4 Procure o elemento `<ListOfObject>` para o tipo de registo no ficheiro WSDL.

Na maior parte dos casos, *Object* é equivalente ao nome de apresentação predefinido do tipo de registo no Oracle CRM On Demand.

- 5 Adicione o conjunto de campos que pretende extrair ao elemento `<RecordType>` no ficheiro da definição da extração pessoal.

Os nomes de campos correspondem às etiquetas no elemento `<ListOfObject>`:

```
<RecordType>
  <Name>Nome do objeto no ficheiro XML do perfil de acesso</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Etiqueta de integração do WSDL de Serviços Internet v2.0</FieldName>
    </Field>
    <Field>
```

```
<FieldName>Etiqueta de integração do WSDL de Serviços Internet v2.0</FieldName>
</Field>
...
<RecordType>
```

Especificar os campos e tipo de registo através da utilização do serviço Internet da gestão de campos

É possível obter o tipo de registo obrigatório e os nomes de campos através da utilização do serviço Internet da gestão de campos, o qual faz parte da API de serviços administrativos.

Os elementos devolvidos na resposta SOAP para os métodos FieldManagementRead e FieldManagementReadAll incluem o seguinte:

- **<ObjectName>**. O nome do tipo de registo.
- **<Name>**. O nome interno do campo utilizado pelo Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. O nome do campo utilizado na IU.
- **<IntegrationTag>**. O nome da etiqueta de integração personalizada do campo.
- **<GenericIntegrationTag>**. O nome da etiqueta de integração predefinida do campo atribuído pelo Oracle CRM On Demand.

Para obter mais informações sobre o serviço Internet da gestão de campos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Para especificar os campos e tipo de registo através da utilização do serviço Internet da gestão de campos

- 1 Efetue uma chamada para o serviço Internet da gestão de campos para cada tipo de registo que pretende extrair.
- 2 Na resposta SOAP, identifique o <ObjectName> para o tipo de registo.
- 3 Adicione o valor <ObjectName> ao ficheiro da definição da extração pessoal:

```
<RecordType>
  <Name>Valor ObjectName da API de gestão de campos</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 4 Adicione o conjunto de campos que pretende extrair ao elemento <RecordType> no ficheiro da definição da extração pessoal.

Os nomes dos campos correspondem ao valor <IntegrationTag> ou <GenericIntegrationTag>:

```
<RecordType>
  <Name>Valor ObjectName da API de gestão de campos</Name>
```

```
<ListOfField>
  <Field>
    <FieldName>Valor da etiqueta de integração da API de gestão de campos</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>Valor da etiqueta de integração da API de gestão de campos</FieldName>
  </Field>
  ...
</RecordType>
```

Gerir definições da extração pessoal

É possível criar, editar ou eliminar definições da extração pessoal. Pode também transferir definições da extração pessoal a partir da página Lista de definições da extração pessoal.

Antes de começar. Para efetuar estes procedimentos, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir extração pessoal. Tem de ter um ficheiro XML da definição da extração pessoal válido, consulte [Acerca de definições da extração pessoal](#) (na página 623).

Para adicionar uma definição da extração pessoal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Gerir definições da extração pessoal.
- 4 Na página Lista de definições da extração pessoal, clique em Nova.
- 5 Selecione o tipo de definição da extração pessoal: Predefinição ou Função.
- 6 Se tiver selecionado o tipo Função, selecione uma função.
- 7 Selecione a caixa de verificação Ativo.
- 8 No campo Ficheiro, percorra e adicione o ficheiro da definição da extração pessoal.
- 9 Clique em Guardar.

O ficheiro da definição da extração pessoal é validado para determinar o seguinte:

- Se é um ficheiro XML corretamente concebido
- Se a quantidade selecionável de elementos e atributos está correta
- Que só são fornecidas etiquetas XML válidas

Se o PED for inválido, é apresentada uma mensagem de erro. Se o ficheiro da definição da extração pessoal for válido, será enviado e o nome da aplicação cliente é apresentado no campo Nome do cliente, e as informações do ficheiro são apresentadas nos campos Extensão do ficheiro, Nome do ficheiro e Tamanho do ficheiro na página de edição Definição da extração pessoal.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma definição da extração pessoal.

Para eliminar uma definição da extração pessoal

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3** Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Gerir definições da extração pessoal.
- 4** Na página Lista de definições da extração pessoal, clique em Eliminar para as definições da extração pessoal que pretende eliminar e, em seguida, clique em OK.

Criar pedidos de extração pessoal

Para sincronizar com o Oracle CRM On Demand, uma aplicação cliente emite chamadas do serviço Internet para criar um pedido de extração pessoal com base numa definição da extração pessoal e obter os ficheiros de dados gerados a partir do pedido. A chamada para criar um pedido de extração pessoal pode ser efetuada:

- Por um utilizador para criar um pedido de extração pessoal para o próprio para um determinado cliente,
- Por um administrador para criar um pedido de extração pessoal para um determinado utilizador de um determinado cliente.

Para obter mais informações sobre estes serviços Internet, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Um utilizador só pode ter um pedido de exportação pessoal para uma determinada aplicação cliente em curso, ou seja, o pedido está em fila, recolocado em fila ou a processar. Se for recebido um segundo pedido enquanto o primeiro estiver a ser processado, é enviada uma mensagem de erro para a aplicação cliente. Um utilizador pode submeter vários pedidos de extração pessoal mas apenas se o valor do nome do cliente especificado for diferente para cada pedido. No entanto, um administrador pode pedir uma extração pessoal para um utilizador mesmo que este tenha submetido um pedido para o mesmo valor do nome do cliente. Quando um pedido de extração de dados pessoal é concluído, é enviada uma mensagem de correio eletrónico para o utilizador para quem foi pedida a extração.

Ver pedidos de extração pessoal

Para os utilizadores com o privilégio Gerir extração pessoal ou Exportação pessoal, os pedidos de exportação pessoal pendentes e concluídos estão visíveis na página Fila de pedidos de exportação pessoal. Para os pedidos concluídos, poderá definir o nível de detalhe de um pedido para obter os ficheiros CSV. Para cada tipo de registo (principal ou dependente) especificado na definição da extração pessoal, existe um ficheiro CSV em

separado. Para obter mais informações sobre a página Fila de pedidos de exportação pessoal, consulte Ver os pedidos de exportação.

Nos ficheiros CSV dos pedidos de exportação pessoal, os nomes dos tipos de registo e campos são os mesmos nomes utilizados na definição da extração pessoal. Nas definições da extração pessoal, os nomes dos campos são especificados com as etiquetas de integração dos Serviços Internet v2.0 e, deste modo, os nomes dos campos são utilizados como cabeçalhos de colunas nos ficheiros CSV. Os campos personalizados têm duas etiquetas de integração:

- **Etiqueta genérica.** Esta etiqueta é utilizada no ficheiro WSDL genérico.
- **Etiqueta personalizada.** Esta etiqueta é utilizada no ficheiro WSDL personalizado.

A etiqueta de integração que é utilizada no ficheiro CSV depende da utilização da etiqueta personalizada ou genérica para o campo na definição da extração pessoal. Os ficheiros de pedidos de extração pessoal são eliminados após 7 dias. Para cada cliente, só são retidos os últimos ficheiros para um utilizador. Se um utilizador pedir uma nova extração pessoal para um cliente, serão eliminados todos os ficheiros de pedidos de extração pessoal existentes.

Página Fila de eliminação em diferido

A página Fila de eliminação em diferido mostra todos pedidos de registo de eliminação activos ou concluídos que foram submetidos pela empresa. A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar um pedido activo	Quando elimina a lista de registos da página Listas, recebe uma mensagem de correio electrónico de confirmação informando-o de que o pedido de eliminação em diferido foi carregado com êxito na página da fila de eliminação em diferido. Pode clicar na ligação Cancelar para cancelar o pedido até à ligação Continuar ser apresentada ao lado do pedido.
Continuar o pedido activo	Clique na ligação Continuar junto ao pedido para finalizar o pedido de eliminação em diferido. Recebe um email de confirmação informando-o de que o pedido de eliminação em diferido foi concluído com êxito e de que a lista de registos foi eliminada.
Apresentar o número de registos	Na lista pendente Registos mostrados, seleccione um número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	Clique no botão Eliminar para eliminar o pedido de eliminação em diferido da fila Pedidos

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	processados.
Registrar o pedido processado	Clique no botão Registo para guardar o pedido de eliminação em diferido como um ficheiro de registo.

Página Fila de atribuição de livros em diferido

A página Fila de atribuição de livros em diferido mostra todos pedidos de registo de atribuição de livros activos ou concluídos que foram submetidos pela empresa. A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar	Clique na ligação Cancelar junto ao pedido. Pode cancelar um pedido até ao respectivo estado mudar para 'Em curso'.
Apresentar detalhes de um pedido	Defina o nível de detalhe no nome da lista para o pedido. Na página Detalhes do pedido, pode visualizar as propriedades do pedido e os parâmetros do pedido.
Mostrar mais ou menos registos	Na lista pendente Registos mostrados, seleccione o número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Eliminar para eliminar o pedido da fila Pedidos processados.
Registo	Clique na ligação Registo para guardar o pedido como um ficheiro de registo.

Quando o pedido estiver concluído, recebe uma notificação por email.

Para obter informações sobre como criar pedidos de atribuição em diferido, consulte [Atribuir registos a livros](#) (na página 283).

Acerca de eventos de integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações específicas (criar, atualizar, eliminar, associar, dissociar) aos registos no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados alterados pelo utilizador. Estas informações são

armazenadas numa ou mais filas de eventos de integração como um ficheiro XML, que permite que os detalhes dos eventos do Oracle CRM On Demand sejam acedidos por aplicações externas. Por exemplo, uma aplicação externa poderá necessitar de controlar as alterações da Conta do Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais em conformidade.

Para clientes que necessitam que várias aplicações se integrem com o Oracle CRM On Demand de forma independente, o administrador da empresa pode definir várias filas de eventos de integração. Utilizando a funcionalidade do evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para várias filas e as aplicações externas têm a garantia de integridade da fila porque as aplicações externas podem ser configuradas para só pedir eventos de uma fila específica.

Acerca da configuração da administração de eventos de integração.

Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Suporte técnico a clientes e pelo administrador da empresa. Contacte o Suporte técnico a clientes para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração.

Nota: O tamanho máximo das filas de integração não é apresentado na página Perfil da empresa.

Quando o Suporte técnico a clientes tiver configurado a funcionalidade de evento de integração, a ligação Administração de eventos de integração encontra-se visível na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem ainda o privilégio Ativar acesso a eventos de integração ativado. Para obter mais informações sobre funções de utilizador, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234).

Acerca da criação, do armazenamento e do acesso a eventos de integração

Para acionar a criação de eventos de integração, tem de criar regras de trabalho com as ações Criar evento de integração. Para cada uma destas ações, pode especificar os campos num registo que deverão ser controlados. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada num evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são escritos. Para obter mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310).

Os eventos de integração são armazenados numa ou mais filas, sendo o tamanho total máximo especificado para a empresa pelo representante do Suporte técnico a clientes da empresa. É fornecida uma fila do evento de integração e pode criar filas adicionais.

Quando uma fila está cheia, não são armazenados novos eventos de integração. Quando o número de eventos de integração na fila é inferior ao número máximo, serão adicionados novos eventos à fila, mais uma vez.

Na página Definições do evento de integração, pode eliminar eventos de integração de uma fila. Pode igualmente configurar o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico de aviso para um endereço especificado quando a fila estiver cheia ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado.

Pode desativar filas de eventos de integração, incluindo a fila predefinida, mas não pode eliminar uma fila.

As aplicações externas acedem às filas de eventos de integração utilizando o serviço Internet Eventos de integração, que tem dois métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integração de uma fila.
- **DeleteEvents.** Elimina eventos de integração de uma fila.

Para obter informações sobre a transferência do ficheiro de Linguagem WSDL para o serviço Internet Eventos de integração, consulte [Integração dos serviços Internet](#) (na página 616). Para obter mais informações sobre o serviço Internet dos eventos de integração, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Às vezes, uma fila de eventos de integração pode conter eventos que uma aplicação cliente não possa processar. Para obter informações sobre como processar esses eventos incorretos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para obter um procedimento passo a passo para criar uma fila de eventos de integração, consulte [Criar filas de eventos de integração](#) (na página 640).
- Para obter um procedimento passo a passo para gerir as filas de eventos de integração, consulte [Gerir definições do evento de integração](#) (consultar "[Gerir definições de eventos de integração](#)" na página 641).
- Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de fluxos de trabalho que acionem eventos de integração, consulte [Criar regras de fluxos de trabalho](#) (na página 323).

Criar filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração está ativado, é fornecida uma fila de eventos de integração predefinida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, também pode criar filas adicionais e especificar as filas nas quais os eventos de integração individuais são escritos.

Antes de começar. A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em [Acerca de eventos de integração](#) (na página 638). Quando a Administração de eventos de integração é configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento que se segue, a função de utilizador tem de ter o privilégio Ativar acesso a eventos de integração.

Para criar uma fila de eventos de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
- 3 Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
- 4 Na página Administração de filas de integração, clique em Nova fila.
- 5 Na página Definições da fila de eventos de integração, preencha os seguintes campos e clique em Guardar.

Campo	Comentários
Nome da fila	Introduza o nome para a fila. Campo obrigatório.

Campo	Comentários
Descrição	Introduza uma breve descrição da utilização da fila.
Desativado	Certifique-se de que esta caixa de verificação não está selecionada.
Tamanho da fila	Introduza o tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório. O campo Limite de ficheiros de eventos de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a este número, não poderá criar uma nova fila.
Endereço de correio eletrónico da notificação	Introduza um endereço de correio eletrónico se uma mensagem de correio eletrónico de aviso for enviada quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar mensagem de correio eletrónico de aviso quando o número de transações em fila de espera for atingido	Especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada uma mensagem de correio eletrónico de aviso para o endereço especificado no campo Endereço de correio eletrónico de notificação.

Gerir definições de eventos de integração

Pode editar as definições para todas as filas de eventos de integração.

Antes de começar. A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em [Acerca de eventos de integração](#) (na página 638). Quando a Administração de eventos de integração se encontra configurada, o número máximo de eventos de integração permitido na fila é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar os procedimentos aqui descritos, tem de ter o privilégio Ativar acesso ao evento de integração na função de utilizador.

Para gerir definições do evento de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
- 3 Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
- 4 Na página Gestão de filas de integração, clique na ligação Editar para a fila.

5 Na página Definições da fila de eventos de integração, pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativada para desativar todas as filas, incluindo a fila predefinida.
Atualizar o tamanho de uma fila.	<p>Introduza um valor no campo Tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída.</p> <p>O campo Limite de ficheiros de eventos de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a este número, não poderá aumentar o tamanho da fila.</p>
Eliminar transações de uma fila.	<p>Para eliminar todas as transações na fila, selecione a caixa de verificação Quando clicar em Guardar, limpar todas as transações e, em seguida, clique em Guardar para eliminar as transações.</p> <p>Para eliminar transações antigas, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando clicar em Guardar, limpar todas as transações posteriores. Clique em Guardar para eliminar as transações.</p>
Configure o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico de aviso quando a fila estiver completa ou quando a fila atingir um determinado tamanho.	Introduza o endereço de correio eletrónico e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada a mensagem de correio eletrónico de aviso. Clique em Guardar para guardar a configuração do correio eletrónico.
Especifique o modo como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo, Data de modificação, Data de criação) são registados nos eventos de integração.	<p>Selecione um valor a partir do campo Fuso horário:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Selecione UTC para registar as datas e as horas no formato Universal Time Code (UTC). ■ Selecione Fuso horário do utilizador para registar as datas e as horas de acordo com o fuso horário do utilizador que atualizou o registo. Este é o valor predefinido.
Especifique se os valores da lista de escolha são registados nos eventos de integração no idioma do utilizador ou como valores de código independente do idioma (LIC).	<p>Selecione um valor a partir do campo Formato da lista de escolha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Selecione Valores independentes do idioma para registar os valores da lista de escolha como valores de LIC. ■ Selecione Idioma do utilizador para registar os valores da lista de escolha no idioma do utilizador. Este é o valor predefinido. <p>Nota: Os valores de LIC das listas de escolha são</p>

Tarefa	Ação
	normalmente iguais aos valores de ENU.

NOTA: Os campos Formato da lista de escolha e fuso horário estão definidos apenas para a fila predefinida. Todas as outras filas herdam a definição selecionada para a fila predefinida da empresa. Estes campos são apresentados para todas as filas configuradas para uma empresa, mas são só de leitura para as filas diferentes da fila predefinida.

Gestão de conteúdos

As empresas pretendem, muitas vezes, manter um controlo dos produtos em que os clientes mostram interesse e que os clientes comprem. Para ajudar os funcionários da empresa a controlar informações sobre os produtos, pode configurar um catálogo de produtos. A configuração do catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias (se necessário) e, em seguida, na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem opções de produtos, serviços e formação periódicos ou únicos.

As seguintes secções descrevem formas em que o controlo de produtos é útil no Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Um representante de vendas que trabalhe numa oportunidade de venda pode criar um registo de oportunidade para controlar os detalhes do interesse de um cliente, incluindo as potenciais receitas do negócio. Um cliente poderá estar interessado em vários produtos e considerar igualmente a aquisição de um contrato de prestação de serviços. O representante de vendas pode desloca-se para a secção Produtos do registo da oportunidade para ligar os registos do produto para cada um dos itens que o cliente poderá comprar. Para o contrato de prestação de serviços, facturado mensalmente, o representante de vendas pode registar informações de receitas periódicas. Deste modo, o registo de oportunidade fornece informações completas sobre o potencial negócio e permite à empresa:

- Controlar os produtos que pertencem a cada oportunidade
- Calcular a sequência de receitas geradas ao longo do tempo com base nesses produtos (produtos periódicos e não periódicos)

Activos

Os profissionais de vendas e os de serviços consideram útil saber que produtos e serviços da empresa já foram adquiridos por um cliente. No Oracle CRM On Demand, pode controlar os produtos ou activos adquiridos ligando os registos dos produtos ao registo de contacto ou conta de um cliente.

Previsões

Uma previsão é um instantâneo periódico do desempenho das vendas compilado a partir de uma oportunidade individual ou de registos de produtos. Uma vantagem da ligação de produtos a registos de oportunidade,

conta ou contacto é que a conta poderá determinar se deverá gerar previsões com base nas receitas periódicas e do produto.

Se a sua empresa basear a previsão nas receitas do produto, em vez de nas receitas da oportunidade, os funcionários podem especificar que produtos deveriam ser utilizados no total da previsão.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Gestão de conteúdos:

- [Configurar categorias de produtos](#) (na página 644)
- [Configurar produtos da empresa](#) (na página 645)
- [Configurar listas de preços para PRM](#) (na página 647)
- [Gerir os anexos da empresa](#) (na página 651)
- [Configurar scripts de avaliação](#) (na página 652)
- Configurar pastas de relatórios

Configurar categorias de produtos

Se a lista de produtos da empresa for longa, será boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, atribuindo a cada agrupamento um nome que tenha significado na sua empresa. Estes agrupamentos são denominados categorias de produtos. As categorias ajudam-no a procurar um produto ou um conjunto de produtos porque permitem ordenar a lista de modo a encontrar rapidamente o que necessita. As categorias de produtos permitem ainda que os funcionários identifiquem rapidamente o produto correcto a ligar a oportunidades. Por exemplo, uma empresa grossista de equipamento de escritório poderá configurar as seguintes categorias: Copiadoras, aparelhos de fax, serviços e acessórios.

Poderá ter o número de categorias e subcategorias (elementos dependentes) que pretender.

Antes de começar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se as categorias de produtos não tiverem sido definidas na empresa, determine as categorias e as subcategorias antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelas categorias principais de nível superior e, em seguida, adicione as categorias secundárias.

Para configurar as categorias de produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gerir o conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.
- 3 Clique na ligação Categorias de produtos.
- 4 Na página Categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar uma categoria, clique em Nova.

- Para actualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registo adequado.

NOTA: Para limitar os registos apresentados nesta página (e facilitar a procura da categoria existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a selecção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e com listas criadas por si ou pelos gestores.

- Para adicionar uma categoria dependente a uma categoria existente, clique na ligação na coluna Nome da categoria e, em seguida, clique em Nova na secção Categorias dependentes.

5 Na página Editar categoria, introduza as informações necessárias. O limite de caracteres do Nome da categoria é 100.

6 Guarde o registo.

Configurar produtos da empresa

Antes de começar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se estiver a agrupar produtos por categoria, configure as categorias antes de definir os produtos.

Para permitir aos funcionários ligar os produtos a oportunidades, tem de configurar o inventário de produtos. Quando definir os produtos, marque aqueles que pretende incluir na lista de produtos da qual os funcionários podem encomendar (para que possam ligar os produtos às respectivas oportunidades).

Para adicionar produtos

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gerir o conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.

3 Na secção Catálogo de produtos, clique na ligação Produtos.

4 Na página Lista de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:

- Para adicionar um produto, clique em Novo.
- Para actualizar as informações de um produto, clique em Editar no registo pretendido.

NOTA: Para limitar os registos mostrados nesta página (e facilitar a procura do produto existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a selecção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas criadas por si ou pelos gestores.

5 Na página Editar produto, complete as informações e guarde o registo.

NOTA: Para disponibilizar o produto para os funcionários (para poderem ligá-lo às respectivas oportunidades), certifique-se de que a caixa de verificação Passível de encomenda está seleccionada.

SUGESTÃO: Os produtos não podem ser eliminados. Como alternativa, tem de tornar o produto inactivo desmarcando a caixa de verificação Passível de encomenda. Desta forma, o produto é removido da lista de produtos que podem ser seleccionados pelos funcionários.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para produtos. Um administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela. (Para informações adicionais sobre os campos do produto, consulte Campos do produto.)

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Categoria do produto	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	<p>Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se está a definir um produto Automóvel, o campo Tipo de produto terá de ser definido como Veículo.</p> <p>Se estiver a definir um produto Entrega de amostras (em que o Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto terá de ser definido como Amostra ou ficar em branco.</p>
Classe terapêutica	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
N.º da peça	O número da peça do produto.
Passível de encomenda	<p>Selecione este campo para disponibilizar o produto aos funcionários.</p> <p>Se não seleccionar Passível de encomenda, o produto não é apresentado na lista de produtos.</p>
Tipo	<p>O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Assistência, Formação, Mercado, Concorrente, Detalhe, Amostra ou Item promocional. No Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tem de seleccionar os seguintes valores para o Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Detalhe, se o item for um Detalhe do produto ■ Amostra, se o item for uma Entrega de amostras ■ Item promocional, se o item for uma Entrega de itens promocionais <p>Ao seleccionar estes tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) que estão visíveis nas listas de escolha Entrega de amostras, Detalhe do produto ou Itens</p>

Campo	Descrição
	promocionais do representante de vendas. NOTA: Se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também tem de ser definido como Amostra ou ficar em branco.
Subtipo	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Estado	O estado do produto.
Revisão	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Com números de série	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlo do número de lote	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Este campo tem um limite de 255 caracteres.

Configurar listas de preços para PRM

Os proprietários de marcas podem manter e publicar listas de preços para os respectivos produtos, de modo a que os parceiros possam utilizá-las ao criar pedidos de preço especial. Os administradores de proprietários de marcas podem criar várias listas de preços e associar cada conta ou organização do parceiro a uma delas. É possível atribuir uma lista de preços e um preço específico a vários produtos.

Num pedido de cálculo de preços especial, a lista de preços do cliente determina o Preço de venda ao público (PVP) dos produtos e a lista de preços do parceiro do proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção destes preços nas listas de preços agiliza a administração e facilita o processo de cálculo de preços especial.

NOTA: O acesso às listas de preços está limitado aos administradores de proprietários de marcas com o privilégio específico Gerir acesso de PRM.

Para criar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.

4 Na página Lista de preços, execute um dos seguintes procedimentos:

- Para adicionar uma lista de preços, clique em Nova.
- Para actualizar as informações de uma lista de preços, clique em Editar no registo pretendido.

NOTA: Para limitar os registos apresentados nesta página, clique no menu na barra de título e altere a selecção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand juntamente com as listas criadas por si ou pelos gestores.

5 Na página Editar lista de preços, preencha as informações.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para as listas de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Nome da lista de preços	O nome da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida.
Válido até	A data em que termina o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo	<p>O tipo de lista de preços. Os valores válidos são: DIST COST e MSRP.</p> <p>DIST COST contém os custos do distribuidor, os quais correspondem aos custos originais de colocação em stock que o parceiro ou revendedor tem de pagar para comprar produtos do proprietário da marca.</p> <p>MSRP contém os Preços de venda ao público, os quais correspondem aos preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</p> <p>Podem ser adicionados novos tipos de lista de preços através de personalização. No entanto, os valores fornecidos por predefinição não poderão ser alterados. Se forem alterados, os campos correspondentes nos pedidos de cálculo de preços especial não serão preenchidos através das listas de preços.</p>
Status	O estado actual da lista de preços (Em curso ou Publicada). O valor predefinido para todas as listas de preços novas é Em curso. Quando uma lista de preços puder ser disponibilizada aos utilizadores, altere o respectivo estado para Publicada.
Moeda	O tipo de moeda utilizado pela lista de preços. Todos os preços de uma lista têm a mesma moeda, que é definida quando a lista de preços é criada. Ao guardar o novo registo da lista de preços, este campo torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações posteriores no registo.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.

Campo	Descrição
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Publicar listas de preços

Após o administrador actualizar uma lista de preços, esta poderá ser publicada para os utilizadores e utilizada na criação de pedidos de cálculo de preços especial.

Para publicar uma lista de preços

- 1 Seleccione uma lista de preços que pretenda publicar a partir da secção Listas de preços da área de administração Gestão de conteúdos.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos.

- 2 Na página Detalhes da lista de preços, clique em Editar.
- 3 Na página Editar lista de preços, escolha Publicada no menu Estado.
- 4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado para Publicada, acontece o seguinte:

- A lista de preços fica disponível para selecção na applet da lista de preços e pode ser associada a uma conta ou organização do parceiro.
- Se a lista de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro num pedido de cálculo de preços especial, durante a criação de cada produto com cálculo de preços especial, a lista de preços será utilizada para preencher o PVP e o Custo de compra do parceiro.
- No pedido de cálculo de preços especial, a Lista de preços do cliente final é utilizada para o primeiro e a Lista de preços do parceiro do proprietário é utilizada para o último. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições:
 - A Lista de preços associada ao Cliente final é do tipo 'MSRP' e a Lista de preços associada ao Parceiro do proprietário é do tipo 'DIST COST'.
 - O estado desta Lista de preços é 'Publicada'.
 - O Produto adicionado no pedido de cálculo de preços especial existe nesta Lista de preços.
 - A Data de início do pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços).

Adicionar artigos da lista de preços

Depois de criar uma lista de preços tem de adicionar-lhe produtos. Cada lista de preços pode conter vários produtos, mas um produto só pode ser listado uma vez.

Para adicionar um produto a uma lista de preços

- 1** Na página de lista Lista de preços, clique num nome de lista de preços.
- 2** Na página Detalhes da lista de preços, clique em Adicionar na secção Artigo da lista de preços.
- 3** Na página Editar artigo da lista de preços, preencha as informações.

Nota: Também pode aceder à página Editar artigo da lista de preços a partir de uma página Editar produto.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para artigos da lista de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Lista de preços	O nome da lista de preços.
Produto	Selecione o produto para o artigo da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida. Esta data tem de estar entre as datas Válido a partir de e Válido até das listas de preços.
Válido até	A data em que termina o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo de preço	Refere-se ao tipo de preço (como, por exemplo, Padrão, Recorrente, etc.). Esta campo está disponível para utilização futura. O valor predefinido actual é Padrão.
Preço de lista	O preço para o artigo durante o período efectivo indicado.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Gerir os anexos da empresa

A partir da secção Gestão de conteúdos da página principal Administração, é possível aceder à página Gerir anexos onde poderá rever os anexos.

NOTA: A página Gerir anexos mostra apenas os anexos que estão ligados a registos principais através do item relacionado Anexos pré-configurado. A página Gerir anexos não mostra os anexos que estão ligados a registos principais através dos tipos de registo de anexos personalizados ou anexos que são adicionados aos registos através dos campos de anexo. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurado, consulte [Acerca de configurações de anexos](#) (na página 151).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- Os anexos de ficheiro que estão a ocupar grandes quantidades de espaço de armazenamento
- Os ficheiros que foram anexados mais do que uma vez

Se um ficheiro tiver sido anexado mais do que uma vez, considere colocar o anexo numa localização comum partilhada e orientar os utilizadores para substituir os anexos pelo caminho para esses ficheiros.

- Os utilizadores que necessitam de ser lembrados sobre os problemas de armazenamento para anexos grandes

Antes de começar. Para executar os procedimentos para gerir anexos, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir anexos.

Para rever anexos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - 2 Na secção Gerir o conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.
 - 3 Na secção Gerir anexos, clique na ligação Gerir anexos.
 - 4 Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para visualizar o anexo, seleccione Visualizar no menu ao nível do registo para o anexo. Deste modo, o ficheiro abre-se ou é direccionado para o endereço de URL.
 - Para eliminar o anexo, seleccione Eliminar no menu ao nível do registo para o anexo. O ficheiro ou URL eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.
 - Para substituir o ficheiro ou URL por um diferente, clique em Substituir. Na página Editar, introduza as informações necessárias e guarde o registo.

Para obter instruções completas, consulte Anexar ficheiros e URLs a registos.

 - Para limitar os registos de anexo apresentados na lista, clique no menu pendente e altere a selecção.
- A lista pendente contém as listas padrão distribuídas com a aplicação.

Configurar scripts de avaliação

Pode configurar scripts de avaliação para ajudar os utilizadores a seguir processos consistentes ao recolher dados e tomar decisões. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interações com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, etc. As respostas da avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

Com o Oracle CRM On Demand, pode definir scripts de avaliação que permitem à sua empresa:

- Captura informações da atividade para uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso.
- Realizar inquéritos de satisfação com os clientes.
- Reunir respostas para planos de negócio.
- Automatizar a qualificação de pistas.
- Reunir respostas para objetivos.
- Avaliar oportunidades (aplicando a metodologia de vendas na empresa).
- Realizar inquéritos de satisfação do cliente para registos de contacto e pedido de assistência.
- Utilizar scripts de chamadas para registos de pedido de assistência.

Para obter mais informações sobre scripts de avaliação ou para visualizar as instruções passo a passo sobre como criar scripts de avaliação, consulte o seguinte:

- [Acerca de scripts de avaliação](#) (na página 652)
- [Criar scripts de avaliação](#) (na página 656)

Acerca de scripts de avaliação

Um *script de avaliação* corresponde a uma série de perguntas que ajudam os utilizadores a recolher dados de clientes. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interações com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, capturar as informações da atividade, etc.

Pode pontuar as respostas dos clientes, atribuir diferentes ponderações a perguntas e definir limiares para estabelecer decisões. Além disso, pode corresponder campos utilizados durante a avaliação com o registo principal e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

Como são utilizados os scripts de avaliação?

O processo de utilização de um script de avaliação decorre da seguinte forma:

- 1 O utilizador inicia um script de avaliação a partir da página de detalhes de um registo. Os scripts de avaliação adequados (determinados por valores de campos de registo especificados) são listados na página de detalhes do registo. Se necessário, o utilizador também pode procurar outros scripts de avaliação.

- 2 Ao efetuar as perguntas de avaliação, o utilizador recolhe informações importantes sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de uma pista de vendas, e seleciona a resposta adequada para cada pergunta a partir de uma lista pendente de opções.
- 3 Com base nas respostas, é calculado automaticamente uma pontuação e o registo é atualizado. Por exemplo, uma pista é classificada como qualificada ou rejeitada.
- 4 As respostas às perguntas são correspondidas como valores de campos no registo, para que as respostas sejam de fácil acesso e estejam disponíveis para os relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acedidas numa secção de registos relacionados do registo principal.

Que tipo de script de avaliação deverá criar?

Pode configurar um número de diferentes tipos de script de avaliação. Cada tipo de script é apropriado para uma tarefa específica. Utilize os tipos de script da seguinte forma:

- **Inquérito da conta:** Utilize este tipo para realizar inquéritos com clientes individuais.
- **Avaliação de atividades:** Utilize este tipo para capturar informações da chamada do contacto e da conta de valor igual.
- **Avaliação do plano de negócio:** Utilize este tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos planos de negócio.
- **Script de contacto:** Utilize este tipo para realizar inquéritos de satisfação do cliente com contactos individuais.
- **Qualificação da pista:** Utilize este tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar as pistas qualificadas. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe uma qualificação de pistas consistente.
- **Avaliação do objetivo:** Utilize este tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos objetivos.
- **Avaliação da oportunidade:** Utilize este tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de modo que possam ajustar as respetivas estratégias de vendas à medida que negociam.
- **Script de pedido de assistência:** Utilize este tipo para ajudar os representantes do serviço a avaliar os pedidos de assistência; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho para escalar o pedido. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe um serviço de apoio a clientes consistente.
- **Pedido de assistência - Inquérito:** Utilize este tipo para administrar inquéritos de satisfação do cliente (ligados a eventos de serviço específicos).

Cada tipo de avaliação está ligado a um tipo de registo correspondente: Compromisso, Chamada de vendas ou Tarefa; Conta; Plano de negócio; Contacto; Pista; Objetivo; Oportunidade; ou Pedido de assistência. Se necessário, pode criar múltiplas avaliações de cada tipo e apresentar o script adequado ao utilizador. O script é baseado nos critérios de registo especificados.

Processo de criação de scripts de avaliação

Tem de concluir diversas tarefas para configurar um script de avaliação.

1 Personalize os filtros dos scripts de avaliação.

Os filtros permitem definir os critérios utilizados para identificar a avaliação apropriada para uma tarefa com base nos valores especificados no campo de registo.

Por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista poderá ser configurado com estes filtros.

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando um utilizador inicia um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes, o script de qualificação da pista correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação utilizam os mesmos quatro campos de filtro. Cada um deles contém uma lista de escolha de valores. Para personalizar os filtros, é necessário:

- a Introduza os nomes de apresentação dos campos de filtro e os valores da lista de escolha para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

Para mais informações, consulte [Criar scripts de avaliação](#) (na página 656).

- b Adicione os campos de filtro às disposições da página para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

2 Criar o script de avaliação:

- a Introduza os detalhes do script.
- b Adicione critérios (perguntas) ao script.
- c Adicione uma lista de potenciais respostas para cada pergunta.

Para mais informações sobre estes passos, consulte [Criar scripts de avaliação](#) (na página 656).

3 Fornecer aos utilizadores acesso ao script:

- a Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, configure os perfis de acesso:

- **Para criar avaliações.** Para um utilizador conseguir criar scripts de avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso ao tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser definida, pelo menos, como Ler/Editar para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode criar selecionadas para o tipo de registo Avaliação.
- **Para ver avaliações.** Para um utilizador conseguir visualizar os detalhes de uma avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso de leitura para o tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser definida, pelo menos, como Só de leitura para o tipo de

registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode ler todos os registos seleccionadas para o tipo de registo Avaliação.

Para obter mais informações sobre como configurar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções](#) (na página 234). Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 223).

- b** Para cada tipo de registo para o qual tenha criado scripts de avaliação, adicione a secção do script de avaliação adequada às informações apresentadas na página de detalhes do registo. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (na página 99).

Exemplo de um script de avaliação

Um script comum que um administrador poderá pretender configurar é um script Qualificação da pista. este script é utilizado para determinar se uma pista deverá ser qualificada ou rejeitada.

A seguinte tabela apresenta os valores de exemplo que poderão ser utilizados para um script desse tipo:

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Qualificação da pista
Limiar da pontuação	50
Valor do resultado se o limiar for atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limiar não for atingido	Desqualificado
Campo a corresponder o valor do resultado	Descrição

ATENÇÃO: Se um script de qualificação de pistas tentar definir o campo Estado numa pista como Qualificada, não o poderá fazer sem que os campos Classificação e Vendedor na pista sejam preenchidos. Se estes campos não estiverem preenchidos, será apresentada uma mensagem de erro e o script assumirá que a pista não atingiu o limiar. Em seguida, o script define o campo Estado, de acordo com os resultados definidos no script que levaram à não obtenção do limiar.

Na seguinte tabela, são apresentados alguns exemplos de critérios de Qualificação da pista.

CrITÉRIOS	Ponderação
Qual é o estado atual do orçamento?	50
Como será gerida a cronologia deste projeto?	25
Quando está prevista a tomada de uma decisão?	25

Os exemplos de respostas e as pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual do orçamento?" são apresentados na tabela que se segue.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100

Resposta	Pontuação
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculado multiplicando a ponderação do critério pela pontuação da resposta, equivalendo a ponderação a uma percentagem. Neste exemplo, se um utilizador escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação da pergunta é calculada da seguinte forma:

$$(0.5 * 100) = 50$$

A pontuação total do script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script corresponder ao limiar definido no script ou o exceder, o valor do campo descrição na página Detalhe da pista é configurado para Qualificado. Se a pontuação for inferior ao limiar, o valor do campo é definido como Desqualificado.

Quando as pontuações da avaliação são calculadas, aplicam-se as seguintes regras:

- As pontuações para as perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal mais próxima.
- A pontuação de avaliação global é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento baseiam-se nas regras matemáticas padrão, pelo que um valor decimal inferior a 0,5 é arredondado para baixo e um valor decimal de 0,5 ou superior é arredondado para cima.

Criar scripts de avaliação

Para personalizar os filtros de scripts de avaliação e criar um script de avaliação, siga os passos neste tópico.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administrar avaliações.
- Se necessário, personalize os valores da lista de escolha e os campos que pretende utilizar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, pode adicionar campos personalizados para apresentar informações recolhidas durante o inquérito ao cliente. Quando configurar o script, pode fazer a correspondência das respostas para esses campos personalizados.

Certifique-se de que adiciona os novos campos à disposição da página para esse registo. Para obter instruções, consulte [Personalizar disposições da página estáticas](#) (consultar "[Personalizar disposições da página estática](#)" na página 99).

NOTA: Não pode traduzir os componentes de scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se pretender utilizar um script de avaliação em mais do que uma língua, terá de criar uma versão do script em cada uma delas.

Pode utilizar filtros de script de avaliação para identificar o script adequado para apresentar a um utilizador para uma tarefa, com base em critérios de registo especificados. O procedimento seguinte descreve como personalizar filtros de script de avaliação.

Para personalizar filtros de scripts de avaliação (opcional)

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.

- 3 Em Configuração do tipo de registo, clique em Avaliação.
- 4 Clique na configuração do campo de avaliação.
- 5 Clique em Editar e edite a coluna Nome apresentado para cada filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Para cada campo, clique em Editar lista de escolha e configure os valores para a lista de escolha.
SUGESTÃO: Mantenha o valor <Sem valores> na parte superior das opções da lista de escolha, a não ser que pretenda impor aos funcionários a seleção de algum item da lista de escolha.
- 7 Guarde o registo.
- 8 Para atribuir um novo nome a estes campos nas páginas de registo utilizadas pelos funcionários, vá para a secção Configuração de campos de cada um dos tipos de registo com os quais está a executar scripts de avaliação.
NOTA: Os mesmos valores da lista de escolha configurados para os campos de avaliação são apresentados nestes registos. No entanto, pode personalizar o nome de apresentação destes campos para cada tipo de registo.

Para criar um script de avaliação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos.
- 3 Clique na ligação Scripts de avaliação.
- 4 Na página Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.
- 5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela que se segue descreve informações de campo para avaliações. Um administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Utilize um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da empresa utilizam várias línguas, inclua a língua no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registo a que o script está ligado. As opções disponíveis são: Inquérito da conta, Avaliação da atividade, Avaliação do plano de negócio, Script de contacto, Qualificação da pista, Avaliação do objetivo, Avaliação da oportunidade, Pedido de assistência - Script e Pedido de assistência - Inquérito.
Ativa	Só estão disponíveis para os utilizadores os scripts ativos.

Campo	Descrição
Filtro 1, 2, 3, 4	Apresenta a etiqueta definida para a categoria de avaliação.
Limiar da pontuação (1-100)	Utilizado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual ou superior ao limiar, o resultado é atingido.
Campo para mapear a pontuação	Determina o campo para apresentar a pontuação no registo principal.
Valor do resultado se o limiar for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o resultado for atingido. Por exemplo, se a pista cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar <i>Qualificada</i> .
Valor do resultado se o limiar não for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o limiar não for atingido. Por exemplo, se a pista não cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar <i>Rejeitada</i> .
Campo a corresponder o valor do resultado	(Opcional) Determina o campo para apresentar o resultado no registo principal quando o script é concluído.
Remover caixa de comentários	Selecione esta caixa de verificação para remover a capacidade de adicionar comentários quando conclui uma avaliação. Se a seleção desta caixa de verificação for anulada, a caixa de comentários ficará visível e terá a capacidade de introduzir um comentário quando concluir uma avaliação.
Controlo da resposta	Determina o controlo que será utilizado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Lista pendente ou Botão de rádio.

NOTA: Um script de avaliação tem de estar ativo e ter, pelo menos, um critério definido antes de poder ser apresentado na página Detalhes do registo.

- 6 Clique em Guardar.
- 7 Na página Detalhe da avaliação, na secção Critérios, clique em Novo ou Editar.
- 8 Na página Critérios, preencha as informações.

A tabela seguinte descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Nome dos critérios	Um nome curto e descritivo que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta a que o utilizador responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Ponderação	Uma percentagem entre 0 e 100 que indica a importância da pergunta.
	A soma das ponderações de todas as perguntas deve ser igual a

Campo	Descrição
	100.
Campo de correspondência da resposta	Especifique um campo no registo principal para fazer corresponder a resposta à pergunta no campo Pergunta. A correspondência de respostas para o registo principal disponibiliza os valores para a integração, relatórios e listas.

9 Na página Detalhe da avaliação, clique em cada nome de critério e, em seguida, clique no botão Novo ou Editar na secção Respostas.

10 Em cada página Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Resposta	Introduza uma resposta válida que o utilizador possa seleccionar para a pergunta. O limite é 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associados à resposta. A pontuação para a resposta seleccionada é multiplicada pela ponderação da pergunta associada para determinar a pontuação de pergunta/resposta total.

11 Guarde as alterações.

NOTA: Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, terá de configurar a função de utilizador para fornecer acesso a esses scripts. Para obter informações sobre as definições necessárias para a função de utilizador, consulte [Acerca de scripts de avaliação](#) (na página 652).

SUGESTÃO: Certifique-se de que cada função tem uma disposição da página que inclui os novos campos que foram adicionados para avaliação.

Gestão de ciências vivas

A utilização da ligação global Admin e da secção Gestão de ciências vivas da Página principal de administração permite-lhe efetuar as seguintes tarefas:

- Gerir e eliminar modelos de chamadas inteligentes. Para obter mais informações, consulte [Gerir chamadas inteligentes](#) (na página 660).
- Configurar preferências relacionadas com ciências vivas. Para obter mais informações, consulte [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida](#) (na página 663).
- Indique quais os contactos para receberem amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (na página 664).

Gerir chamadas inteligentes

Pode gerir chamadas inteligentes se a função de utilizador tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registo Chamada inteligente (Acesso predefinido ou Acesso de proprietário). Pode rever, editar e atualizar os detalhes e os artigos de linha anexados a uma chamada inteligente a partir da página Gerir modelos de chamadas inteligentes. Depois da edição, o modelo de chamada inteligente revisto pode ser aplicado conforme necessário e guardado como um modelo público ou privado.

NOTA: Não é possível duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

Para gerir chamadas inteligentes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Gestão de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerir modelos de chamada inteligente:
 - Para rever a chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.
 - Para eliminar a chamada inteligente, clique em Eliminar na fila adequada.
 - Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.

Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes.
 - Para editar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Editar junto do artigo de linha apropriado.
 - Para eliminar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Eliminar junto do artigo de linha apropriado.
 - Para adicionar um novo artigo de linha a uma chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.

Para obter mais informações sobre como adicionar artigos de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas que se seguem.
 - Os modelos de chamadas inteligentes revistos podem ser aplicados da forma e guardados como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas seguintes em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes:
 - Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente
 - Para guardar as informações da chamada como um modelo
- 4 Na página Gerir modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode executar a partir do botão Menu na página Gerir modelos de chamadas inteligentes.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Atribuição de livros em diferido	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Atribuição de livros em diferido. Conclua os passos descritos em Atribuir registos a livros (na página 283).
Refinar lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas.
Guardar lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Guardar lista.
Mostrar filtro de listagem	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista.
Gerir listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas.
Criar novas listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Produtos detalhados e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Produtos detalhados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição Produto detalhado, introduza as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página edição Produto detalhado, consulte a tarefa seguinte em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes: Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.

- 3 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Produto Detalhado ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Amostras entregues e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Amostras entregues à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição Amostras entregues, introduza as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página de edição Amostras entregues, consulte a tarefa seguinte em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes: Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.

- 3 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Amostras entregues ao registo de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte Entregar amostras durante uma chamada de vendas.

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente.

Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Artigos promocionais e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Artigos promocionais não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Artigos promocionais à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição de Artigos promocionais entregues, introduza as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página de edição de Artigo promocional entregue, consulte a tarefa seguinte em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes: Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.

- 3 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Artigos promocionais ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Livros e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Livros não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Livros à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Livros, introduza as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página Editar livros, consulte [Campos de livro](#) (consultar "[Campos do livro](#)" na página 286).

- 3 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Livro ao registo de chamada inteligente.

Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida

Os administradores podem definir o número máximo de vezes que um contacto que não tem uma licença do estado válida pode receber amostras. Esta definição é criada ao nível global e é aplicada em toda a organização. A configuração desta definição garante o seguinte:

- Que os representantes de vendas no campo não podem exceder o número máximo especificado de vezes que os contactos que não têm uma licença do estado válida podem receber amostras.
- Que quando um contacto passa para um estado diferente, este pode receber amostras enquanto aguarda por uma licença do estado válida. Normalmente, os contactos têm de aguardar alguns dias para receberem uma licença válida quando passam para um estado diferente.

Antes de começar. Para definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de ciências vivas, clique na ligação Relacionado com outras ciências vivas.
- 3 Na página Preferências relacionadas com ciências vivas, clique na ligação Preferências relacionadas com ciências vivas.
- 4 Introduza um valor no campo Número de vezes que um contacto pode receber amostras.

O valor predefinido neste campo é -1, que indica que o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida não foi definido e que não existirá impacto no comportamento atual. A definição do valor neste campo com qualquer número negativo terá o mesmo efeito.

A definição do valor neste campo com um número maior que zero indica que o utilizador define o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida e o impacto no comportamento é o seguinte:

- Os representantes de vendas poderão enviar amostras para os contactos que estão a aguardar uma licença do estado válida x vezes, em que x é o valor neste campo, desde que o estado da licença seja inativa ou não é nula e que esta não tenha expirado.

NOTA: Para distribuir amostras para um contacto, esse tipo de contacto (por exemplo, médico, farmacêutico, enfermeiro) tem de ter autorização para receber e assinar amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (na página 664).

- Se um contacto passar para um estado diferente, o contacto pode receber amostras x vezes enquanto aguarda uma licença do estado válida, em que x é o valor neste campo. Para obter mais informações, consulte Campos de licença do estado do contacto.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de amostras:

- [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (na página 664)
- Transações de amostras
- Gerir transações de amostras
- Campos de transação de amostras

Autorizar contactos a receberem amostras

Os representantes de vendas não podem distribuir amostras a qualquer contacto. Só podem distribuir amostras aos contactos que têm autorização para receber e assinar amostras. Os administradores controlam esta possibilidade ao designarem os tipos de contacto que podem receber amostras. Se um representante de vendas tentar distribuir amostras a um contacto que não tem autorização para receber e assinar amostras, é apresentada uma mensagem de erro semelhante ao seguinte: O contacto não pode receber amostras.

Antes de começar. Para autorizar os contactos a receberem amostras, tem de criar primeiro um campo personalizado com o nome Pode receber amostras do tipo lista de escolha e com os valores Sim e Não.

Para autorizar os contactos a receberem amostras

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação Contacto.
- 4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Lista de escolha em cascata de contactos.

- 5 Na página Listas de escolha em cascata de contactos, clique em Editar junto da seguinte definição da lista de escolha em cascata.

Lista de escolha principal	Lista de escolha relacionada
Tipo de contacto	Pode receber amostras

- 6 Vá para o Passo 2 do Assistente de listas de escolha em cascata e defina o Valor apresentado da lista de escolha relacionada como Não para cada contacto (ou Valor disponível da lista de escolha principal) para o qual não pretende autorizar a receção e assinatura de amostras.

NOTA: O Valor apresentado da lista de escolha relacionada para cada contacto (Valor disponível da lista de escolha principal) está definido como Sim por predefinição, o que significa que todos os contactos podem receber amostras por predefinição.

Por exemplo, na seguinte tabela, os contactos seguintes têm autorização para receber e assinar amostras: Executivo hospitalar, Técnico de laboratório, Enfermeiro, Farmacêutico e Médico.

Valor disponível da lista de escolha principal	Valor apresentado da lista de escolha relacionada
Cliente potencial	Não
Cliente	Não
Parceiro	Não
Executivo hospitalar	Sim
Técnico de laboratório	Sim
Enfermeiro	Sim
Farmacêutico	Sim
Médico	Sim
Investigador médico	Não
Enfermeiro de investigação	Não
Farmacêutico de investigação	Não
Técnico de laboratório de investigação	Não

Para obter mais informações sobre listas de escolha em cascata, consulte [Definir listas de escolha em cascata](#) (na página 106).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de amostras:

- [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras](#) (consultar "[Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida](#)" na página 663)
- Transações de amostras
- Gerir transações de amostras
- Campos de transação de amostras

Expression Builder

Clique num tópico para ver as informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e sobre como utilizá-lo:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Acerca de expressões](#) (na página 670)
- [Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 673)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 676)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 681)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (consultar "[Expression Builder Exemplos](#)" na página 730)

Acerca do Expression Builder

O Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) é uma ferramenta de implementação de regras de negócio que utiliza expressões. Uma expressão é uma combinação válida de um ou mais operadores, funções, campos e literais que podem ser avaliados pelo Oracle CRM On Demand.

O Expression Builder é utilizado nas seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- Gestão avançada de campos, nos seguintes contextos:
 - Configurar propriedades de validação do campo num campo
 - Especificar valores de campos predefinidos

Quando definir as validações ao nível do campo e os valores de campos predefinidos, o administrador da empresa pode criar expressões flexíveis para abranger várias regras de negócio. Para mais informações sobre validação de campos e valores predefinidos, consulte [Acerca da gestão de campos](#) (na página 72).

- Regras de fluxos de trabalho, nos seguintes contextos:
 - Configurar condições da regra de fluxos de trabalho
 - Configurar acções Enviar mensagem de correio electrónico
 - Configurar acções Actualizar valores

A partir das páginas Fluxo de trabalho, o administrador da empresa pode configurar regras de fluxos de trabalho que são avaliadas quando um registo é actualizado, criado ou eliminado. As expressões são utilizadas para definir ambas as condições nas regras e as acções que são executadas pelas regras. Para mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 310).

NOTA: O Expression Builder pode verificar a sintaxe de uma expressão, mas não pode avaliar ou verificar uma expressão para precisão matemática, lógica e semântica.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Acerca de expressões](#) (na página 670)
- [Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 673)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 676)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 681)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (consultar "[Expression Builder Exemplos](#)" na página 730)

Utilizar o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. Clicar no ícone vai abrir o Expression Builder numa janela separada.

Para construir uma expressão

- 1 Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, seleccione os campos e as funções das listas ou escreva no editor de expressões.

Quando selecciona um campo da lista, o campo é colado no editor de expressões. Por exemplo, quando selecciona *CloseDate* da lista dos campos da Oportunidade, [*<CloseDate>*] é colada no editor de expressões.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver mudado o nome de um campo, a lista de escolha Campos apresenta o novo nome do campo. No entanto, o nome do campo original (isto é, o nome XML correspondente) é colado no editor de expressões.

Os parênteses em volta do nome do campo indicam que o valor do campo particular será avaliado e devolvido no tipo de dados específico. Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre a selecção de campos e valores de campos.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais consoante necessário.

NOTA: Se pretende que a expressão determine se um campo de lista de escolha tem um determinado valor, não escreva o valor na expressão. Por exemplo, não escreva [*<AccountType>*] = "Customer".

Em vez disso, selecione o campo de lista de escolha da lista e clique na ligação **Mostrar valores aceitáveis** no Expression Builder. Selecione o valor que pretende utilizar na expressão a partir dos valores apresentados. A expressão tem um aspecto semelhante ao que se segue:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

4 (Opcional) Clique em **Verificar sintaxe** e, em seguida, efectue as devidas correcções.

5 Guarde a expressão.

A tabela seguinte descreve o Expression Builder.

Elemento da interface	Descrição
<i>Campos tipo de registo</i>	<p>Fornecer uma lista de escolha de contexto específico dos campos (a partir do tipo de registo do contexto) que são permitidos numa expressão. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome de alguns campos, a lista de escolha Campos mostra os novos nomes dos campos.</p> <p>Repare nos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se estiver a criar uma regra de fluxos de trabalho ou acções relacionadas com uma regra de fluxos de trabalho, o tipo de registo do contexto é um tipo de registo especificado na definição da regra de fluxos de trabalho. Por exemplo, se estiver a criar o corpo de uma mensagem de correio electrónico enviada como uma acção numa regra de fluxos de trabalho para um registo de pedido de assistência, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Pedido de assistência. ■ Na gestão avançada de campos, o tipo de registo do contexto é o tipo de registo principal do campo, onde a expressão está a ser criada. Por exemplo, ao definir a validação do campo num campo da oportunidade, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Oportunidade.
Apresentar valores aceitáveis	<p>Quando seleccionar um campo a partir da lista de escolha Campos, clique Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores aceitáveis para esse campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o campo seleccionado for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. <p>Pode seleccionar apenas uma opção em qualquer altura. Seleccionar uma opção resulta na definição de uma função Lookup que pode ser utilizada numa expressão.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se o campo seleccionado não for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo suporta.

Elemento da interface	Descrição
Funções	Fornece uma lista pendente das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados numa expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte Funções do Expression Builder (na página 681).
Expressão	<p>Uma caixa de texto editável com múltiplas linhas que apresenta a expressão.</p> <p>Para obter informações sobre o comprimento máximo suportado de uma expressão, consulte Acerca de expressões (na página 670).</p> <p>Os campos e as funções que selecciona na lista de escolha aparecem no editor de expressões. Também pode escrever expressões directamente no editor de expressões.</p> <p>A sintaxe da expressão apresenta sempre os nomes de campos independentes do idioma. (Um nome de campo independente do idioma é um nome que não muda quando o idioma muda.) No caso dos campos personalizados, os respectivos nomes aparecem na expressão com etiquetas de integração anexadas aos nomes independentes do idioma.</p>
Guia de sintaxe	Apresenta o tópico Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Expressões de exemplo	Apresenta o seguinte tópico, Exemplos do Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão por si criada.
Guardar	Guarda a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem guardar qualquer alteração.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Acerca de expressões](#) (na página 670)
- [Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 673)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 676)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 681)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (consultar "[Expression Builder Exemplos](#)" na página 730)

Acerca de expressões

Uma expressão é uma combinação válida de um ou mais operadores, funções, campos e literais que podem ser avaliados pelo Oracle CRM On Demand. Este tópico fornece informações sobre as seguintes funcionalidades de expressões:

- Comprimento da expressão
- Comprimento do literal
- Expressões condicionais
- Expressões de validação
- Utilizar campos dependentes nas expressões

Comprimento da expressão

Para o corpo de uma mensagem de correio eletrónico configurada através da ação Enviar mensagem de correio eletrónico numa regra de fluxos de trabalho, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 2000 caracteres, incluindo espaços. Pode inserir uma quebra de linha na mensagem de correio eletrónico premindo Enter. Uma quebra de linha conta como dois caracteres na caixa de texto.

Para todos os outros casos em que o Expression Builder seja utilizado, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 1024 caracteres, incluindo espaços.

Tem de assegurar ainda que o número total de caracteres no campo onde guarda a expressão não ultrapassa o limite para esse campo. Nos campos de fluxo de trabalho seguintes, são colocados três sinais de percentagem (%%%) antes e depois das funções e dos nomes de campos:

- Os campos Assunto e Corpo da mensagem numa mensagem de correio eletrónico configurado através da ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- Os campos Assunto e Descrição numa tarefa configurada através da ação Criar tarefa

Os sinais de percentagem indicam que a função ou o nome do campo serão convertidos num valor de texto. Cada sinal de percentagem conta como um carácter no campo onde a expressão é guardada.

Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Construtor de expressões para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão adicionados automaticamente.

Por exemplo, se utilizar o Expression Builder para inserir o seguinte nome de campo no corpo da mensagem de um correio eletrónico numa ação de fluxo de trabalho:

[<AccountName>]

O Construtor de expressões insere o seguinte (um total de 21 caracteres) no corpo da mensagem do correio eletrónico na ação de fluxo de trabalho:

%%[%<AccountName>]%%%

Comprimento do literal

Quando move uma cadeia ou literal numérico para uma função no Expression Builder, o literal não poderá conter mais do que 75 caracteres, incluindo espaços. Se um literal exceder 75 caracteres, o Expression Builder

considera o literal como um erro de sintaxe. Quando move uma cadeia para uma função fazendo referência a um nome do campo, o limite de 75 caracteres não se aplica ao comprimento do valor no campo movido para o literal.

Quando cria uma expressão para definir um valor predefinido para um campo, o limite de 75 caracteres aplica-se a qualquer cadeia ou literais numéricos movidos para qualquer função na expressão. Além disso, o número de caracteres no resultado da expressão não poderá exceder o número máximo de caracteres permitido no campo.

Expressões condicionais

Uma expressão condicional é uma expressão que, quando avaliada pela aplicação, devolve sempre um valor booleano, tal como Verdadeiro ou Falso.

NOTA: Sim, Não, S e N não são valores booleanos. Se especificar Verdadeiro ou Falso como valor de retorno para funções como **Iif** (consultar "**Iif**" na página 690), Verdadeiro e Falso serão devolvidos como cadeias e não como valores booleanos. A utilização incorreta de valores booleanos em expressões condicionais pode resultar num comportamento imprevisível.

Uma expressão utilizada em qualquer um dos seguintes contextos deve ser uma expressão condicional:

- Para especificar uma regra de validação do campo
- Para especificar uma condição numa regra de fluxos de trabalho
- Como o primeiro parâmetro numa função **Iif** (na página 690)

Expressões de validação

As expressões de validação são utilizadas para garantir que os dados introduzidos nos campos são válidos. Uma expressão de validação deve ser uma expressão condicional.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada quando o registo é criado e cada vez que o campo é atualizado por um utilizador, exceto nos seguintes casos:

- Um campo à esquerda é deixado branco quando o registo é criado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- Um campo tem um valor inválido pré-existente e não é alterado quando é atualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

Uma expressão de validação é diferente de outros tipos de expressões já que pode ser iniciada com um operador condicional. Por exemplo, se Nome de conta for o campo a ser avaliado pela expressão, a expressão pode começar com:

```
= 'Acme Hospital'
```

Esta expressão, apesar de não estar bem concebida, passará numa verificação de sintaxe, porque o Oracle CRM On Demand insere o nome do campo a ser validado antes da expressão, se não encontrar um nome do campo no início da expressão. Também pode introduzir a expressão de validação da seguinte forma:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

onde [<AccountName>] é o campo a validar.

Se a expressão necessitar de outros campos para ser avaliada para além do campo a ser validado, é prática comum na primeira comparação na expressão a ser executada no campo a validar.

As expressões de validação só são utilizadas na caixa de texto Validação de campo na gestão avançada de campos do Oracle CRM On Demand.

Exemplos de expressões de validação

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que a data de fecho de uma oportunidade seja mais tarde do que a data de criação da oportunidade.

Para implementar este processo, crie uma expressão de validação para o campo Data de fecho (na página Configuração de campos para oportunidades) da seguinte forma:

```
> [<CreateDate>]
```

Em alternativa, pode utilizar o exemplo seguinte mas repare que o campo que está a ser avaliado (Data de fecho) deve ser o primeiro campo na expressão:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que as receitas de uma oportunidade sejam um valor diferente de zero quando a probabilidade da oportunidade é de 40% ou maior.

A regra de negócio indica que a dependência está em ambos os campos e pode ser novamente instruída como se segue:

Numa oportunidade, as receitas não podem ser zero quando a probabilidade for maior ou igual a 40. Ao contrário, a probabilidade não pode ser maior ou igual a 40 se as receitas forem zero.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada quando o registo é criado e cada vez que o campo é atualizado pelo utilizador. Uma vez que uma atualização ao campo Probabilidade ou ao campo Receitas pode afetar ambos os campos, deve ter as regras de validação no campo Probabilidade e no campo Receitas para implementar a regra de negócio corretamente. (Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83)).

Os passos necessários para implementar este exemplo da seguinte forma:

- 1 Configure a regra de validação seguinte para o campo Probabilidade:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Repare que não é utilizado o sinal de percentagem (%).

- 2 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguinte ao campo Probabilidade:

As receitas devem ser maiores do que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

- 3 Configure a regra de validação seguinte para o campo Receitas:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguinte ao campo Receitas:

As receitas devem ser maiores do que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

Utilizar campos dependentes nas expressões

Um *campo dependente* é um campo de junção cujos valores dependem de uma chave externa. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo noutro tipo de registo. Um exemplo de um campo dependente é o campo AccountName no tipo de registo Oportunidade. O campo AccountName no tipo de registo Oportunidade é um campo de junção cujos valores dependem do campo de chave externa AccountId, o qual referencia o tipo de registo Conta.

Se a expressão do utilizador tiver de determinar o valor de um campo dependente, recomenda-se que utilize a função JoinFieldValue e obtenha o valor mais recente do campo através da referência para o campo ID, ou seja, o campo de chave externa. Caso contrário, os resultados da expressão podem estar incorretos e o resultado do valor da expressão pode ser inválido. Para obter mais informações sobre campos de junção e a função JoinFieldValue, consulte [JoinFieldValue](#) (na página 693).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e de que forma é que estes são utilizados no Expression Builder.

Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte apresenta o tipo de dados devolvido quando um campo do Oracle CRM On Demand é utilizado numa expressão. Para obter o valor de um campo, utilize a sintaxe [[<FieldName>](#)].

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo devolvido em expressões
Número inteiro	Número inteiro
Lista de escolha	Cadeia
Moeda	Moeda

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo devolvido em expressões
ID	Cadeia
Texto	Cadeia
Caixa de verificação	Booleano. Por exemplo, pode utilizar [<Active>] directamente em localizações em que sejam esperadas condições. Também pode utilizar FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Data	Data
Data/hora	Data Hora
Número	Número

NOTA: Se o administrador da empresa tiver mudado o nome dos campos, a lista Campos de *tipo de registo* apresenta os novos nomes mas a sintaxe da expressão apresenta os nomes originais. Em campos personalizados, os nomes de Etiqueta de integração que os administradores da empresa podem alterar são utilizados na sintaxe da expressão. A sintaxe é a seguinte:

[<CustomTag_ITAG>] and FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Aritmética do tipo de dados

Quando uma instrução referencia mais do que um valor do campo e os campos têm tipos de dados diferentes, a ordenação dos tipos de dados pode afectar o cálculo. Quando um operador (diferente do operador expoente) é aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador é convertido para o tipo de dados do operando do lado esquerdo, antes da operação ser avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a seguinte expressão:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

devolve 02/09/200730. Por conseguinte, a condição seguinte:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

é sintacticamente válida mas o seu significado não é. A condição é correctamente escrita da seguinte forma:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

NOTA: Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

As tabelas seguintes mostram os resultados possíveis das várias operações aritméticas, utilizando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo
Quantity	Número inteiro	5
Preço do artigo	Moeda	2,25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Moeda
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Número inteiro
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) NOTA: Para os campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.	Moeda
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Número inteiro
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11,25	Moeda
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Número inteiro
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0,45	Moeda
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2,50	Moeda

Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de número inteiro, valor 5 e Preço do artigo é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador tiver sido convertido para o tipo de dados no lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do artigo seria de 25 e o tipo de dados esperado seria um número inteiro. No entanto, os resultados são apresentados na tabela seguinte:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57,67	Moeda
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37,38	Moeda

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
Price>]		

O operador de negação (sinal de menos [-]) também é suportado no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Moeda

Se converter um número numa cadeia, o cálculo não será executado correctamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A cadeia "abcd" devolve o número 0 e é posteriormente adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Cadeia	O número 1234 devolve a cadeia "1234" é acrescentado à cadeia "abcd".

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Operadores do Expression Builder

Este tópico descreve os operadores que pode utilizar no Expression Builder e a ordem pela qual são avaliados.

Operadores aritméticos

A seguinte tabela descreve o objectivo de cada operador aritmético e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objectivo	Exemplo
----------	-----------	---------

Operador	Objectivo	Exemplo
+	Adicionar	[<Record Number>] + 1
-	Subtrair	[<Record Number>] - 1
-	Negar	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponenciar	[<Grid Height>] ^ 2

Operadores lógicos

A tabela de verdadeiro/falso seguinte mostra os resultados possíveis a partir dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Operadores de comparação

A seguinte tabela descreve o objectivo de cada operador de comparação e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objectivo	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Last Name>] = "Silva"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Role>] <> "Utilizador final"
>	Testa se o primeiro operando é maior do que o segundo operando.	[<Revenue>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor do que o segundo operando.	[<Probability>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior ou igual ao segundo operando.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor ou igual ao segundo operando.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à cadeia especificada.	[<Last Name>] LIKE "Sousa" SUGESTÃO: Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de

Operador	Objectivo	Exemplo
		padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à cadeia especificada.	<p>[<Last Name>] NOT LIKE "Sousa"</p> <p>ou</p> <p>NOT ([<Last Name>] LIKE "Sousa")</p> <p>NOTA: Os parênteses são necessários no segundo exemplo.</p> <p>SUGESTÃO: Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador NOT LIKE.</p>
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Caracteres especiais de correspondência de padrões

A tabela seguinte descreve os caracteres especiais de correspondência de padrões. Estes caracteres especiais podem ser utilizados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Carácter	Objectivo	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	<p>[<Last Name>] LIKE "Si*" devolve todos os registos em que o valor [<Last Name>] seja iniciado pelos caracteres <i>Si</i>, tal como em <i>Silva</i>, <i>Simões</i>, <i>Silveira</i>, , etc.</p> <p>[<Last Name>] LIKE "*om*" devolve todos os registos em que o campo [<Last Name>] contiver os caracteres <i>om</i>, tal como <i>Tomás</i>, <i>Domingues</i>, <i>Gomes</i>, etc.</p>

?	Um carácter	<p>[<First Name>] NOT LIKE "Da?" devolve todos os registos em que o valor [<First Name>] tem três caracteres e não começa pelas letras <i>Da</i>. Os registos com <i>Ana</i>, <i>Eva</i> e <i>Ema</i> são devolvidos mas <i>Daniel</i> e <i>David</i> não são.</p> <p>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolve todos os registos em que o valor [<First Name>] tem três caracteres e não contém o carácter <i>o</i> no meio. Os registos com <i>Ana</i> e <i>Eva</i> são devolvidos mas <i>Rob</i> e <i>Tob</i> não são.</p>
---	-------------	---

Operador concatenação

O operador + (mais) é utilizado em emails para os valores e o texto do campo concatenado.

Precedência de operadores

A precedência é a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores numa única expressão. Aplicam-se as seguintes regras:

- Os operadores com precedência superior são devolvidos antes dos operadores com precedência inferior.
- Os operadores com precedência igual são devolvidos da esquerda para a direita.
- Os números de nível inferior indicam precedência superior.
- A utilização de parênteses afecta a ordem de precedência numa expressão. A expressão entre parênteses é devolvida antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na seguinte tabela.

Nível	Operador
1	()
2	- (negação)
3	^ (exponenciação)
4	* (multiplicação), / (divisão)
5	+ (adição), - (subtracção), operador lógico NOT
6	Operador lógico AND
7	Operador lógico OR
8	Operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)

- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Funções do Expression Builder

A tabela seguinte lista as funções que pode utilizar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para consultar mais informações sobre a função.

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de cadeia	Funções do utilizador	Funções de dados	Funções Math
IfNull (na página 689)	Duração (na página 683)	FieldValue (na página 686)	Locale (consultar " Definição local " na página 711)	ExcludeChannel (na página 684)	LN (na página 710)
IIf (na página 690)	JulianDay (na página 705)	FindNoneOf (na página 686)	LocaleListSeparator (na página 712)	GetGroupId (na página 688)	
	JulianMonth (na página 705)	FindOneOf (na página 687)	OrganizationName (na página 716)	GetParentId (na página 689)	
	JulianQtr (na página 706)	InStr (na página 691)	UserValue (na página 725)	JoinFieldValue (na página 693)	
	JulianWeek (na página 707)	Left (na página 709)		LookupName (na página 712)	
	JulianYear (na página 708)	Len (na página 710)		LookupValue (na página 713)	
	Timestamp (na página 721)	Mid (na página 714)		PRE (na página 716)	
	Today (na página 724)	Right (na página 718)		RowIdToRowNum (na página 719)	
	UtcConvert (na página 729)	ToChar (na página 721)		RowNum (na página 720)	

Tenha em atenção as seguintes informações sobre outras funções:

- Algumas das funções listadas na lista pendente no campo Funções do Construtor de expressões, são apenas para uso interno. Não utilize as seguintes funções nas expressões:

- [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- Recomenda-se a utilização da função [UserValue](#) (na página 725), em vez das funções listadas na tabela seguinte. Estas funções vão ficar obsoletas.

Função	Alternativa recomendada
Desig. Altern.	UserValue('<Alias>')
Moeda	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Idioma	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)

Duração

A função Duração no Expression Builder devolve um número que indica um período em dias ou fracções de dias, conforme indicado pelo argumento do período.

Sintaxe

Duração(período)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
Período	<p>Um literal de cadeia de caracteres no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ P é o indicador do período ■ <i>nY</i> especifica o número de anos entre 0 e 5 ■ <i>nM</i> especifica o número de meses entre 0 e 12 ■ <i>nD</i> especifica o número de dias entre 0 e 200 ■ T separa as especificações de data e hora ■ <i>nH</i> especifica o número de horas entre 0 e 200 ■ <i>nM</i> especifica o número de minutos entre 0 e 59

Repare nos seguintes pontos:

- Não especifique um sinal de adição (+) para valores positivos.
- Pode especificar uma duração negativa como -Duração(Período).
- A especificação dos segundos não é suportada.
- A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M' (ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos).
- Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, poderá omitir o número e o respectivo designador correspondente.
- Se o número de anos, meses ou dias for zero e o componente de hora for um valor diferente de zero, tem de estar presente, pelo menos, um dos componentes de ano, mês ou dia (um número e respectivo designador).

- Se nenhum dos componentes de hora estiver presente no período, o designador T não poderá ser incluído no período.
- O designador P deve estar sempre presente no período.

Exemplos

Seguem-se exemplos válidos da função Duração:

Duração('P0Y1M1DT2H5M')

Duração('P0Y0DT1H')

Duração('P1D')

Duração('P0Y0M0DT0H0M')

Duração('P0DT1M')

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

ExcludeChannel

A função ExcludeChannel do Expression Builder devolve FALSO se o nome do canal especificado for o canal de onde veio o pedido.

Sintaxe

ExcludeChannel(nome do canal)

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela seguinte descreve as cadeias válidas para utilizar no argumento do nome do canal.

Cadeia do nome do canal	Descrição
Importação	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas através da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
Online	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas pelas interações do utilizador através de janelas do navegador.
Atualização em bloco	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas através da opção Mass Update nas páginas de listas.
Agregação do registo	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas por agregações de registos.
Offline	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle Offline On Demand.
Serviços Internet	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir dos serviços Internet.
Office	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.

Exemplos

O exemplo seguinte para o acionamento de um processo pelo pedido de assistência da Internet:

```
ExcludeChannel("web services")
```

O exemplo seguinte para o acionamento de um processo por uma operação de importação ou do Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

FieldValue

A função FieldValue do Expression Builder devolve o valor de um campo como uma cadeia.

Sintaxe

FieldValue('<field_name>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao campo escolhido.

Exemplos

O exemplo seguinte:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

devolve o valor do campo Data de criação como uma cadeia.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

FindNoneOf

A função FindNoneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) que não corresponde a qualquer carácter do segundo argumento (string2).

Sintaxe

FindNoneOf(string1, string2)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a procurar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 4.

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

FindOneOf

A função FindOneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) de um carácter no segundo argumento (string2).

Sintaxe

```
FindOneOf(string1, string2)
```

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a procurar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 3.

```
Findoneof ("abcdef", "xyzc")
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

GetGroupId

A função GetGroupId do Expression Builder devolve o grupo de partilha do calendário do Oracle CRM On Demand.

Sintaxe

GetGroupId()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

GetParentId

A função GetParentId do Expression Builder devolve o Id da linha de um registo principal.

Sintaxe

GetParentId()

Tipo de resultado

Cadeia

Exemplo

Se um contacto for associado a uma conta com o Id da linha 12-1A876B, a função GetParentId devolve o seguinte valor:

12-1A876B

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

IfNull

A função IfNull do Expression Builder devolve o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento devolver NULL, o valor do segundo argumento é devolvido.

Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento é convertido no tipo do primeiro argumento antes de o seu valor ser devolvido.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome do campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é devolvido se expr1 for NULL.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

IIf

A função IIf do Expression Builder devolve um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviatura de Immediate If.

Sintaxe

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxe alternada

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxe mista

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IIf() é sempre o tipo do primeiro argumento. Se a expressão devolver FALSE, o segundo argumento é convertido para o tipo do primeiro argumento antes do respectivo valor ser devolvido.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
-----------	-----------

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional a avaliar.
result_if_true	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como verdadeiro.
result_if_false	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como falso.
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como verdadeira.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como falsa.

Exemplos

O que se segue é um exemplo de sintaxe mista na função If:

Um processo empresarial necessita que o campo Região na página de detalhe da conta seja actualizada quando o campo Estado da facturação for alterado da seguinte forma:

Se o campo Estado da facturação for alterado para OK ou TX, o campo da região será actualizado para Central. Se o campo Estado da facturação for alterado para CA, o campo Região será actualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será actualizado para Leste.

```
IIf(<PrimaryBillToState>='OK' OR <PrimaryBillToState>='TX', 'Central',
IIf(<PrimaryBillToState>='CA', 'West', 'East'))
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

InStr

A função InStr do Expression Builder devolve a posição da primeira ocorrência de uma cadeia dentro de outra.

Sintaxe

Instr(string1, string2, start, end)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a cadeia a procurar. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia.
string2	Especifica a cadeia a procurar por. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. NOTA: A procura de uma cadeia é sensível a maiúsculas e minúsculas.
iniciar	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de início na string1.
terminar	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de fim na string1.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 9.

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo seguinte mostra como a função InStr pode ser utilizada numa condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é utilizada para determinar se uma cadeia específica aparece num campo no registo. Se a cadeia for encontrada no campo, as acções especificadas na regra de fluxo de trabalho são executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto num registo contém a palavra *REVIEW*. A acção numa regra de fluxo de trabalho só é executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

JoinFieldValue

Um tipo de registo pode ser referenciado por outro tipo de registo através de uma chave externa. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo noutro tipo de registo. Por exemplo, na maior parte dos tipos de registo, o campo OwnerId é uma chave externa que referencia o tipo de registo do Utilizador. O campo Proprietário em muitos registos é um campo de junção que utiliza a chave externa OwnerId para referenciar o campo Designação alternativa no tipo de registo do Utilizador.

A função JoinFieldValue no Expression Builder devolve o valor de um campo de junção quando os campos do tipo de registo referenciado e de chave externa são especificados na função. A função JoinFieldValue pode também recuperar outros campos no tipo de registo referenciado que não estão diretamente associados ao objeto referenciado, o que lhe permite procurar campos em tipos de registo de tipos de registo relacionados.

Sintaxe

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Tipo de resultado

Cadeia.

Se um erro ocorre ou se o valor do campo solicitado estiver vazio, é devolvida uma cadeia de comprimento zero.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	<p>O nome independente da língua do tipo de registo referenciado. (Um <i>nome independente da língua</i> é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.)</p> <p>O argumento tem de ser incluído nos identificadores da cadeia do campo. Por exemplo:</p> <p>'<Account>'</p> <p>Consulte a tabela na secção Tipos de registo deste tópico para obter uma lista dos nomes dos tipos de registo independentes do idioma.</p>
foreign_key	<p>Um literal ou uma expressão que devolve um ID de linha válido no tipo de registo referenciado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID de linha for inválido, a função devolve uma cadeia de comprimento zero. As referências de campos diretas têm de estar entre identificadores de campo. Por</p>

Argumento	Descrição
	exemplo: [<AccountId>]
field_name	O nome independente da língua de um campo no tipo de registo referenciado (especificado pelo argumento ref_record_type). Se o campo não existir no tipo de registo referenciado será devolvido um erro. O nome do campo tem de estar entre identificadores da cadeia de campo. Por exemplo: '<Type>'

Exemplos

Exemplo 1: Um processo comercial requer uma regra de fluxo de trabalho para procurar o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registo é alterado. Quando o proprietário de um registo é alterado, apenas é atualizado o campo de chave externa OwnerId. Como consequência, a condição seguinte numa regra de fluxo de trabalho não procura o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Em alternativa, pode utilizar a condição seguinte no fluxo de trabalho para procurar o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemplo 2: Para obter o endereço de correio eletrónico do proprietário anterior de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemplo 3: Para obter o endereço de correio eletrónico do proprietário atual de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemplo 4: Um processo comercial requer que seja enviado um pedido de assistência por correio eletrónico para um contacto. Antes de a mensagem de correio eletrónico ser enviada, a regra de fluxo de trabalho verifica se o contacto aceitou receber mensagens de correio eletrónico. A regra de fluxo de trabalho (baseada no tipo de registo do pedido de assistência) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemplo 5: Para obter o território da conta principal para um pedido de assistência, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Tipos de registo

Na tabela seguinte, a coluna Tipo de registo referenciado mostra os nomes independentes da língua dos tipos de registo referenciados que pode pesquisar utilizando a função JoinFieldValue. A coluna Chave externa mostra as chaves externas utilizadas para pesquisar o tipo de registo referenciado. A coluna Tipo de registo mostra os tipos de registo utilizados para configurar regras de fluxo de trabalho onde as chaves externas são expostas.

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Conta	ParentAccountId	Conta
Conta	BookId	Livro
Conta	SourceCampaignId	Campanha
Conta	PrimaryContactId	Contacto
Conta	CustomObject1Id	CustomObject1
Conta	CustomObject2Id	CustomObject2
Conta	CustomObject3Id	CustomObject3
Conta	TerritoryId	Território
Conta	OwnerId	Utilizador
Concorrente da conta	CompetitorId	Conta
Concorrente da conta	PrimaryContactId	Contacto
Contacto da conta	AccountId	Conta
Contacto da conta	ContactId	Contacto
Função do contacto da conta	ContactId	Contacto
Nota da conta	AccountId	Conta
Equipa da conta	AccountId	Conta
Equipa da conta	UserId	Utilizador
Acreditação	BookId	Livro
Atividade	AccountId	Conta
Atividade	BookId	Livro
Atividade	CampaignId	Campanha
Atividade	PrimaryContactId	Contacto
Atividade	CustomObject1Id	CustomObject1
Atividade	CustomObject2Id	CustomObject2

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Atividade	CustomObject3Id	CustomObject3
Atividade	DealerId	Concessionário
Atividade	FundRequestId	FundRequest
Atividade	LeadId	Pista
Atividade	MedEdEventId	MedEdEvent
Atividade	OpportunityId	Oportunidade
Atividade	PortfolioId	Carteira
Atividade	ServiceRequestId	ServiceRequest
Atividade	DelegatedById	Utilizador
Atividade	OwnerId	Utilizador
Aplicação	BookId	Livro
Avaliação	ContactId	Contacto
Avaliação	LeadId	Pista
Avaliação	OpportunityId	Oportunidade
Avaliação	ServiceRequestId	ServiceRequest
Ativo	ManufacturerId	Conta
Ativo	AccountId	Conta
Ativo	CustomerContactId	Contacto
Ativo	ProductId	Produto
Marcas de concessionário automóvel	AccountId	Conta
Auto - Horas das vendas	AccountId	Conta
Auto - Horas de vendas	ProductId	Produto
Plano de negócio	BookId	Livro
Detalhes do produto da chamada	ProductId	Produto
Amostra entregue da chamada	OwnerId	Utilizador
Campanha	BookId	Livro

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Campanha	CampaignId	Campanha
Campanha	CustomObject1Id	CustomObject1
Campanha	CustomObject2Id	CustomObject2
Campanha	CustomObject3Id	CustomObject3
Campanha	OwnerId	Utilizador
Destinatários da campanha	ContactId	Contacto
Destinatários da campanha	CampaignContactId	Contacto
Destinatários da campanha	CampaignId	Campanha
Certificação	BookId	Livro
Contacto	AccountId	Conta
Contacto	BookId	Livro
Contacto	SourceCampaignId	Campanha
Contacto	ManagerId	Contacto
Contacto	ContactId	Contacto
Contacto	CustomObject1Id	CustomObject1
Contacto	CustomObject2Id	CustomObject2
Contacto	CustomObject3Id	CustomObject3
Contacto	TerritoryId	Território
Contacto	OwnerId	Utilizador
Nota do contacto	ContactId	Contacto
Equipa de contacto	ContactId	Contacto
Equipa de contacto	UserId	Utilizador
Curso	BookId	Livro
Objeto personalizado 01	AccountId	Conta
Objeto personalizado 01	ActivityId	Atividade
Objeto personalizado 01	BookId	Livro
Objeto personalizado 01	CampaignId	Campanha
Objeto personalizado 01	ContactId	Contacto

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Objeto personalizado 01	ParentId	CustomObject1
Objeto personalizado 01	CustomObject2Id	CustomObject2
Objeto personalizado 01	CustomObject3Id	CustomObject3
Objeto personalizado 01	DealerId	Concessionário
Objeto personalizado 01	FundId	Fundo
Objeto personalizado 01	HouseholdId	Agregado familiar
Objeto personalizado 01	LeadId	Pista
Objeto personalizado 01	MedEdEventId	MedEdEvent
Objeto personalizado 01	OpportunityId	Oportunidade
Objeto personalizado 01	PortfolioId	Carteira
Objeto personalizado 01	ProductId	Produto
Objeto personalizado 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objeto personalizado 01	SolutionId	Solução
Objeto personalizado 01	OwnerId	Utilizador
Objeto personalizado 01	VehicleId	Veículo
Objeto personalizado 02	AccountId	Conta
Objeto personalizado 02	ActivityId	Atividade
Objeto personalizado 02	BookId	Livro
Objeto personalizado 02	CampaignId	Campanha
Objeto personalizado 02	ContactId	Contacto
Objeto personalizado 02	CustomObject1Id	CustomObject1
Objeto personalizado 02	ParentId	CustomObject2
Objeto personalizado 02	CustomObject3Id	CustomObject3
Objeto personalizado 02	DealerId	Concessionário
Objeto personalizado 02	FundId	Fundo
Objeto personalizado 02	HouseholdId	Agregado familiar
Objeto personalizado 02	LeadId	Pista
Objeto personalizado 02	MedEdEventId	MedEdEvent

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Objeto personalizado 02	OpportunityId	Oportunidade
Objeto personalizado 02	PortfolioId	Carteira
Objeto personalizado 02	ProductId	Produto
Objeto personalizado 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objeto personalizado 02	SolutionId	Solução
Objeto personalizado 02	OwnerId	Utilizador
Objeto personalizado 02	VehicleId	Veículo
Objeto personalizado 03	AccountId	Conta
Objeto personalizado 03	ActivityId	Atividade
Objeto personalizado 03	BookId	Livro
Objeto personalizado 03	CampaignId	Campanha
Objeto personalizado 03	ContactId	Contacto
Objeto personalizado 03	CustomObject1Id	CustomObject1
Objeto personalizado 03	CustomObject2Id	CustomObject2
Objeto personalizado 03	ParentId	CustomObject3
Objeto personalizado 03	DealerId	Concessionário
Objeto personalizado 03	FundId	Fundo
Objeto personalizado 03	HouseholdId	Agregado familiar
Objeto personalizado 03	LeadId	Pista
Objeto personalizado 03	MedEdEventId	MedEvent
Objeto personalizado 03	OpportunityId	Oportunidade
Objeto personalizado 03	PortfolioId	Carteira
Objeto personalizado 03	ProductId	Produto
Objeto personalizado 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objeto personalizado 03	SolutionId	Solução
Objeto personalizado 03	OwnerId	Utilizador
Objeto personalizado 03	VehicleId	Veículo
Objetos personalizados 04 - 40	BookId	Livro

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Registo de negócio	BookId	Livro
Concessionário	BookId	Livro
Concessionário	CustomObject1Id	CustomObject1
Concessionário	CustomObject2Id	CustomObject2
Concessionário	CustomObject3Id	CustomObject3
Concessionário	ParentDealerId	Concessionário
Concessionário	PrimaryTerritoryId	Território
Concessionário	OwnerId	Utilizador
Território do concessionário	ChannelPartnerId	Concessionário
Exame	BookId	Livro
Conta financeira	BookId	Livro
Plano financeiro	BookId	Livro
Fundo	BookId	Livro
Fundo	CustomObject1Id	CustomObject1
Fundo	CustomObject2Id	CustomObject2
Fundo	CustomObject3Id	CustomObject3
Fundo	FundId	Fundo
Fundo	PrimaryOwnerId	Utilizador
Participante no fundo	FundId2	Fundo
Pedido de fundos	CampaignId	Campanha
Pedido de fundos	PrimaryContactId	Contacto
Pedido de fundos	FundId	Fundo
Pedido de fundos	OwnedByEmployeeId	FundRequest
Pedido de fundos	FundOwnerId	Utilizador
Pedido de fundos	OwnerId	Utilizador
Agregado familiar	AccountID	Conta
Agregado familiar	BookId	Livro
Agregado familiar	PrimaryContactId	Contacto

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Agregado familiar	CustomObject1Id	CustomObject1
Agregado familiar	CustomObject2Id	CustomObject2
Agregado familiar	CustomObject3Id	CustomObject3
Agregado familiar	OwnerGroupId	Agregado familiar
Contacto do agregado familiar	CampaignId	Campanha
Pista	AccountId	Conta
Pista	BookId	Livro
Pista	CampaignId	Campanha
Pista	ContactId	Contacto
Pista	CustomObject1Id	CustomObject1
Pista	CustomObject2Id	CustomObject2
Pista	CustomObject3Id	CustomObject3
Pista	OpportunityId	Oportunidade
Pista	OwnerId	Utilizador
Pista	SalesRepId	Utilizador
Pista	ReferredById	Utilizador
Pedidos de FDM	BookId	Livro
Evento de MedEd	BookId	Livro
Evento de MedEd	ProductId	Produto
Evento de MedEd	OwnerId	Utilizador
Objetivo	BookId	Livro
Oportunidade	AccountId	Conta
Oportunidade	BookId	Livro
Oportunidade	SourceCampaignId	Campanha
Oportunidade	KeyContactId	Contacto
Oportunidade	ConatactId	Contacto
Oportunidade	CustomObject1Id	CustomObject1
Oportunidade	CustomObject2Id	CustomObject2

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Oportunidade	CustomObject3Id	CustomObject3
Oportunidade	DealerId	Concessionário
Oportunidade	TerritoryId	Território
Oportunidade	OwnerId	Utilizador
Concorrente da oportunidade	PrimaryContactId	Contacto
Concorrente da oportunidade	CompetitorId	Oportunidade
Função do contacto da oportunidade	ContactId	Contacto
Função do contacto da oportunidade	OpportunityId	Oportunidade
Nota da oportunidade	OptyId	OpportunityId
Parceiro da oportunidade	PrimaryContactId	Contacto
Parceiro da oportunidade	PartnerId	Oportunidade
Parceiro da oportunidade	OwnerId	Utilizador
Equipa da oportunidade	OptyId	Oportunidade
Equipa da oportunidade	UserId	Utilizador
Parceiro	ParentAccountId	Conta
Parceiro	BookId	Livro
Parceiro	SourceCampaignId	Campanha
Parceiro	TerritoryId	Território
Parceiro	ChannelAccountManagerId	Utilizador
Parceiro	OwnerId	Utilizador
Programa de parceiros	BookId	Livro
Apólice	BookId	Livro
Carteira	AccountId	Conta
Carteira	InstitutionId	Conta
Carteira	BookId	Livro
Carteira	PrimaryContactId	Contacto

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Carteira	CustomObject1Id	CustomObject1
Carteira	CustomObject2Id	CustomObject2
Carteira	CustomObject3Id	CustomObject3
Carteira	OwnerGroupId	Carteira
Carteira	ParentPortfolioAccountId	Carteira
Carteira	ParentProductId	Produto
Carteira	ProductId	Produto
Carteira	OwnerId	Utilizador
Proprietário da carteira	ContactId	Contacto
Proprietário da carteira	PortfolioId	Carteira
Produto	ParentProductId	Produto
Receitas	OpportunityAccountId	Conta
Receitas	AssetId	Ativo
Receitas	ContactId	Contacto
Receitas	OpportunityId	Oportunidade
Receitas	ProductId	Produto
Receitas	OwnerId	Utilizador
Lote de amostras	BookId	Livro
Transação de amostras	BookId	Livro
Pedido de assistência	AccountId	Conta
Pedido de assistência	AssetId	Ativo
Pedido de assistência	BookId	Livro
Pedido de assistência	ContactId	Contacto
Pedido de assistência	CustomObject1Id	CustomObject1
Pedido de assistência	CustomObject2Id	CustomObject2
Pedido de assistência	CustomObject3Id	CustomObject3
Pedido de assistência	DealerId	Concessionário
Pedido de assistência	ProductId	Produto

Tipo de registo	Chave externa	Tipo de registo referenciado
Pedido de assistência	OwnerId	Utilizador
Pedido de assistência	VehicleId	Veículo
Solução	CustomObject1Id	CustomObject1
Solução	CustomObject2Id	CustomObject2
Solução	CustomObject3Id	CustomObject3
Solução	ProductId	Produto
Pedido de preço especial	BookId	Livro
Veículo	AccountId	Conta
Veículo	BookId	Livro
Veículo	PrimaryContactId	Contacto
Veículo	CustomObject1Id	CustomObject1
Veículo	CustomObject2Id	CustomObject2
Veículo	CustomObject3Id	CustomObject3
Veículo	ProductId	Produto
Veículo	SellingDealerId	Concessionário
Veículo	ServicingDealerId	Concessionário
Veículo	OwnerId	Utilizador

Para além disso, os seguintes campos de chaves externas são comuns a todos os tipos de registo e referenciam os seguintes tipos de registo do utilizador:

- CreatedById
- ModifiedById

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "Funções do Expression Builder" na página 681)

JulianDay

A função JulianDay do Expression Builder devolve o número de dias que passaram desde o meio-dia da Hora Universal, do dia 1 de Janeiro, 4713 AC.

Sintaxe

JulianDay(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	<p>Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.</p> <p>Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

JulianMonth

A função JulianMonth do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 12 + current_month$$

onde *JulianYear* for o ano que é devolvido pela função [JulianYear](#) (na página 708), *current_month* é um número inteiro de 1-12 e o mês de Janeiro é 1.

Sintaxe

JulianMonth(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	<p>Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.</p> <p>Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:</p> <p>JulianMonth(Today())</p>

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

JulianQtr

A função JulianQtr do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

onde *JulianYear* é o ano devolvido pela função [JulianYear](#) (na página 708) e *current_quarter* é:

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

arredondado por defeito para o próximo número inteiro.

Sintaxe

JulianQtr(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianQtr(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

JulianWeek

A função JulianWeek do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianDay / 7

arredondado por defeito para o próximo número inteiro, em que *JulianDay* é o dia que é devolvido pela função [JulianDay](#) (na página 705).

Sintaxe

JulianWeek(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianWeek(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

JulianYear

A função JulianYear do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

current_year + 4713

Sintaxe

JulianYear(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	<p>Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.</p> <p>Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Left

A função Left do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma cadeia.

Sintaxe

Left(string, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à esquerda. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
comprimento	Um número inteiro indicando o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

Exemplos

Se o endereço de correio electrónico do utilizador actual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor joao:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Len

A função Len do Expression Builder devolve o número de caracteres numa cadeia específica.

Sintaxe

Len(string)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	O nome do campo ou expressão da cadeia a partir da qual são contados os caracteres. Se a cadeia estiver em branco, é devolvido 0 (zero). Se a cadeia contiver Nulo, é devolvido Nulo.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 18.

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19 se o campo contiver um carimbo de data/hora válido:

```
Len([<CreateDate>])
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19.

```
Len(Timestamp()) devolve 19
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

LN

A função LN do Expression Builder devolve um registo natural do número aprovado no argumento.

Sintaxe

LN(number)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
número	O número pelo qual o registo natural será devolvido.

Exemplos

O exemplo seguinte:

LN(10)

devolve o valor 2,30.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Definição local

A função Locale do Expression Builder devolve o código de definições locais para o utilizador com sessão iniciada, por exemplo, PTG.

Sintaxe

Locale()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

LocaleListSeparator

A função LocaleListSeparator do Expression Builder devolve o carácter separador de lista para as definições locais actuais, por exemplo, uma vírgula (,).

Sintaxe

LocaleListSeparator()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

LookupName

A função LookupName do Expression Builder procura uma linha na tabela Lista de valores onde todas as expressões seguintes são verdadeiras:

- O campo TYPE corresponde ao argumento tipo.
- O campo CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
- O campo LANG_ID corresponde ao código do idioma actualmente activo.

Esta função devolve o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de apresentação na Lista de valores especificada.

SUGESTÃO: Ao especificar os parâmetros para a função LookupName, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para apresentar os valores aceitáveis que seleccionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode manter.).

Sintaxe

LookupName(type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo de linha a procurar.
lang_ind_code	O valor apresentado.

Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de apresentação e CALIF for o código independente do idioma, os dois exemplos seguintes devolvem o valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

LookupValue

A função LookupValue do Expression Builder devolve um valor de lista de escolha especificado que é traduzido para a língua actualmente activa.

Os valores de lista de escolha são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue devolve o valor na coluna VAL de uma linha onde todas as afirmações seguintes são verdadeiras:

- A coluna TYPE corresponde ao argumento tipo.
- A coluna CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
- A coluna LANG_ID corresponde ao código do idioma actualmente activo.

A função `LookupValue` permite ao Oracle CRM On Demand avaliar expressões que envolvem uniformemente valores de lista de escolha nas definições locais. Por exemplo, em Português, o valor *Branco* é avaliado da mesma forma que o valor *Blanc* em Francês.

SUGESTÃO: Ao especificar os parâmetros para a função `LookupValue`, clique em *Mostrar valores aceitáveis* para apresentar os valores aceitáveis que seleccionou na lista *Campos*. (Se um campo for um campo de lista de escolha, o tópico *Mostrar valores aceitáveis* apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico *Mostrar valores aceitáveis* abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para dados diferentes que o campo pode manter.)

NOTA: O campo *Fase de vendas* nos registos de oportunidade não é um verdadeiro campo de lista de escolha. A função `LookupValue` não funciona neste campo.

Sintaxe

`LookupValue (tipo, cód_ind_idioma)`

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo de linha a procurar.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Mid

A função `Mid` do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres de uma cadeia.

SUGESTÃO: Para determinar o número de caracteres numa cadeia, utilize a função [Len](#) (na página 710).

Sintaxe

Mid(string, start, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	O nome do campo ou a expressão da cadeia a partir da qual os caracteres são devolvidos. Se a cadeia contiver Nulo, é devolvida uma cadeia em branco.
iniciar	O nome do campo ou expressão que especifica a posição do carácter na cadeia onde começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento start for maior do que o número de caracteres na cadeia, a função Mid devolve uma cadeia em branco.
comprimento	Opcional. O nome do campo ou expressão que especifica o número de caracteres a devolver. Se este argumento não for utilizado ou se o comprimento for maior do que o número de caracteres que podem ser devolvidos, todos os caracteres da posição de início até ao fim da cadeia são devolvidos.

Exemplos

O exemplo que se segue devolve sete caracteres (Construtor), começando com o décimo segundo carácter de uma cadeia:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Os exemplos seguintes devolvem sete caracteres, começando com o décimo segundo carácter de um campo de texto que contenha o texto: *O Construtor de expressões é fácil!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

O exemplo seguinte extrai o nome do domínio a partir de um endereço de correio electrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

OrganizationName

A função OrganizationName do Expression Builder devolve o nome da organização do utilizador com sessão iniciada.

Sintaxe

OrganizationName()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

PRE

A função PRE do Expression Builder devolve o valor anterior do campo especificado quando o valor do campo é modificado antes de o valor ser actualizado na base de dados.

ATENÇÃO: Recomenda-se vivamente que não utilize a função PRE em conjunto com regras de fluxos de trabalho que contenham uma acção Espera, porque a acção Espera afecta a função PRE. Quaisquer acções a seguir à acção Espera não são executadas até que o período de espera especificado tenha expirado. As restantes acções são executadas numa operação do lote diferente da operação em que a regra foi originalmente accionada e os valores dos campos no registo anteriores à acção que accionou a regra de fluxos de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor actual do campo são sempre considerados como sendo o mesmo.

Sintaxe

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
fieldname	O nome do campo que foi modificado.

As considerações seguintes aplicam-se quando a função PRE é utilizada:

- Nas expressões condicionais, tais como as condições de fluxo de trabalho e as declarações de validação, quando utiliza a função PRE para obter o valor anterior de um campo, lembre-se que o valor inicial do campo poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará num comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais são avaliadas de forma correcta nesses casos, utilize a função PRE com a função IfNull como mostrado no exemplo seguinte:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é utilizado para substituir o valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor que esteja a ser examinado.

- Se a função PRE for utilizada numa regra ou acção de fluxo de trabalho invocada depois de uma acção Espera, a função não devolve o valor anterior de um campo. No entanto, poderá ter um processo de negócio que necessita dessas comparações. Nesses casos, poderá utilizar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de accionador Antes de um registo modificado ser guardado para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não utilizado no tipo de registo. Poderá utilizar um valor de campo armazenado para quaisquer comparações necessárias nas regras de fluxo de trabalho que têm uma acção Espera.

Quando cria a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo num campo não utilizado no tipo de registo, lembre-se que o valor anterior do campo original poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Assim, terá de utilizar uma expressão, como a seguinte, para armazenar um valor predefinido se um valor nulo for encontrado:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é o valor predefinido que é utilizado para substituir um valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo original.

Exemplo de criação de uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio electrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

O seguinte é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio electrónico ao proprietário anterior de um registo de conta quando o proprietário do registo é alterado.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio electrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

- 1** Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo Conta com o evento de accionador Quando o registo modificado é gravado.
- 2** Guarde a regra de fluxo de trabalho.
- 3** Crie uma acção Adicionar um endereço de correio electrónico na regra de fluxo de trabalho.
- 4** Na acção de fluxo de trabalho, proceda da seguinte forma:
 - a** No campo Para, seleccione Endereço de correio electrónico específico.
 - b** Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a expressão seguinte:
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
 - c** Adicione o texto necessário no assunto e no corpo da mensagem de correio electrónico.
 - d** Guarde a acção de fluxo de trabalho.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Right

A função Right do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado direito de uma cadeia.

Sintaxe

Right(string, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à direita. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
comprimento	Um número inteiro indicando o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

Exemplos

Se o endereço de correio electrónico do utilizador actual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')) -  
InStr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum do Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico num formato numérico.

NOTA: Os IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand, utilizando um algoritmo registado e têm integridade referencial total na base de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo utiliza a codificação Base-36, um sistema numérico posicional em que a base é 36. Ao utilizar 36 como base permite que os dígitos sejam representados pelos números 0-9 e pelas letras A-Z, o que é um sistema de numeração alfanumérica sensível a maiúsculas e minúsculas optimizado, com base nos caracteres ASCII.

Sintaxe

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
row_id	O literal de cadeia, o nome do campo ou a expressão que devolve um ID da linha alfanumérico.

Exemplos

O exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

devolve o valor 38-8021253.

O exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

devolve o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

devolve o valor 38-57119344.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

RowNum

A função RowNum do Expression Builder devolve a posição do registo no conjunto activo de registos.

Sintaxe

```
RowNum()
```

Tipo de resultado

Número inteiro

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Timestamp

A função Timestamp do Expression Builder devolve a data e hora do servidor convertidas na definição do fuso horário do utilizador actual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador actual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Timestamp converte a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp executa a conversão UTC (tempo universal coordenado).

NOTA: As operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não são suportadas pela função Timestamp().

Sintaxe

Timestamp()

Tipo de resultado

Data Hora

Exemplos

O exemplo seguinte devolve a data e hora actuais no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

```
Timestamp()
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

ToChar

A função ToChar do Expression Builder converte uma data especificada ou expressão numérica numa cadeia formatada.

Sintaxe

ToChar(expression, format)

ATENÇÃO: Não utilize os formatos de data e de número numa instância da função ToChar. Se o fizer, poderá conduzir a resultados inválidos.

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expressão	Uma expressão ou campo que devolve uma data, uma data e hora ou um valor numérico.
formato	Uma cadeia que representa a data ou formato numérico.

A tabela seguinte descreve os formatos de data para a função.

Código de formato	Descrição
DD	Um dia do mês com dois dígitos (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número do mês com dois dígitos (01-12, em que 01 corresponde a JAN). Tem de utilizar <i>MM</i> em maiúsculas, porque <i>mm</i> em minúsculas indica os minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Note que, se utilizar minúsculas, terá de utilizar mmmm (ou seja, a letra m em minúsculas, quatro vezes), porque mm (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica os minutos.
S	O último dígito do ano.
AA	Os últimos dois dígitos do ano.
AAAA	Um ano com quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.

Código de formato	Descrição
hh	A hora do dia. Pode especificar AM ou PM para ajustar a hora, conforme necessário, por exemplo: hh:mm:ss PM Por predefinição, se não especificar AM ou PM, será utilizado o formato de 24 horas.
mm	Os minutos. Note que, mm (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica sempre os minutos e não pode ser utilizado para especificar um dia do mês com dois dígitos.
ss	Os segundos.

A tabela seguinte descreve os formatos dos números para a função.

Código de formato	Exemplo	Descrição
#	####	Devolve o valor com o número especificado de dígitos, com um sinal menos à esquerda se o valor for negativo.
0	####,00	Devolve zeros à esquerda. Devolve zeros à direita.
\$	\$####,00	Devolve o valor com um cifrão à esquerda.
.	#.###	Devolve um ponto na posição especificada. Não pode aparecer um ponto à direita da vírgula decimal. O modelo do formato não deve começar por um ponto.
,	###,##	Devolve uma vírgula decimal na posição especificada. Só é permitida uma vírgula decimal no parâmetro formato. Se o número de dígitos especificado depois da vírgula decimal for menor do que o número de dígitos disponível depois da vírgula decimal, a casa decimal será arredondada.

Exemplos de utilização de formatos de número

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

```
ToChar (10, '##,##')
```

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

```
ToChar (10, '##,00')
```

O exemplo seguinte devolve o valor 10,24:

```
ToChar (10,2388, '##,00')
```

O exemplo seguinte devolve o valor -10,24:

```
ToChar (-10,2388, '##,##')
```

Exemplos de utilização de formatos de data

O exemplo seguinte converte o valor devolvido pela função TimeStamp() no formato DD/MM/AAAA:

```
ToChar(TimeStamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função TimeStamp() devolver um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior avalia para 29/02/2008.

Os exemplos que se seguem mostram como a meia-noite é apresentada através dos seguintes formatos:

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devolve 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 00:00:00

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Today

A função Today do Expression Builder devolve a data de hoje com base na definição do fuso horário do utilizador actual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador actual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Today() converte o dia do servidor em EDT. A função Today() executa a conversão UTC (tempo universal coordenado).

Sintaxe

Today()

Tipo de resultado

Data

Exemplos

Se a data actual for 11/27/2007, o exemplo seguinte:

```
Today() - 30
```

devolve o valor 10/28/2007.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

UserValue

A função UserValue do Expression Builder devolve o valor de um atributo especificado para o utilizador actual. Os campos na vista Detalhes do utilizador são atributos do utilizador seleccionado.

Sintaxe

UserValue('<attribute>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
atributo	O nome independente do idioma ou a etiqueta de integração personalizada corresponde ao nome de apresentação do atributo do utilizador actual.

Exemplos

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que um campo de texto personalizado denominado de Origem num pedido de assistência apresente por predefinição o país do utilizador que cria o registo (o utilizador actual), quando o registo for criado.

Para implementar a regra de negócio, defina na página Configuração de campos para pedidos de assistência o valor predefinido para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e seleccione a caixa de verificação Predefinição da publicação.

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 83).

Exemplo 2: Um processo empresarial necessita que uma determinada regra de fluxos de trabalho seja accionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar a regra de negócio, configure a condição seguinte nas regras de fluxos de trabalho:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Atributos

A tabela seguinte lista os atributos que podem ser utilizados como argumentos na função UserValue e os respectivos nomes de apresentação correspondentes.

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
Alias	Designação alternativa	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	User ID/Password Only
BusinessUnit	Unidade comercial	Unidade de negócio
BusinessUnitLevel1	Unidade comercial - Nível 1	Unidade comercial N1
BusinessUnitLevel2	Unidade comercial - Nível 2	Unidade comercial N2
BusinessUnitLevel3	Nível 3 da unidade de negócio	Unidade comercial N3
BusinessUnitLevel4	Nível 4 da unidade de negócio	Unidade comercial N4
CellPhone	N.º de telemóvel	+351 912368978
CreatedBy	Criado por	Oracle CRM On Demand CSR Admin
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moeda	EUR
Department	Departamento	Departamento
Divisão	Divisão	Divisão
EMailAddr	Correio electrónico	joao.silva@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Activar sincronização de contactos de equipas	S
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para início de sessão único	UID=ADMIN,O=ORACLE

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
ExternalSystemId	ID único externo	EXTUID123
FirstName	Nome	João
FundApprovalLimit	Limite de aprovação de fundos	50000
IntegrationId	ID de integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gestor de produto
Language	Idioma	Português - Portugal
LastLoggedIn	Último início de sessão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Apelido	Silva
LeadLimit	Limite da pista	2345679
Locale	Definição local	Português - Portugal
ManagerFullName	Reporta a	João Sousa
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Market	Mercado	Mercado
MiddleName	Segundo nome	Outros
MiscellaneousNumber1	Número diverso 1	2312
MiscellaneousNumber2	Números diversos 2	2312
MiscellaneousText1	Textos diversos 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Texto diverso 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	João Silva
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data da modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca telefonar	S
NeverEmail	Nunca enviar mensagem de correio electrónico	S
Nevermail	Nunca enviar mensagem pelo correio	S
PasswordState	Password State	Activo

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
PersonalCity	Localidade	Lisboa
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	1000-222
PersonalProvince	Concelho	Ontário
PersonalState	Distrito/concelho	CA
PersonalStreetAddress	Rua	Avenida da Liberdade, 555
PersonalStreetAddress2	Morada 2	3º andar
PersonalStreetAddress3	Morada 3	Scarborough
PhoneNumber	N.º de telefone do emprego	+351 213655555
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de utilizadores A
Região	Região	A minha região
Função	Função	Representante de vendas
RoleId	Id da função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Correio electrónico secundário	joao.silva2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	N
Status	Estado	Activo
SubMarket	Submercado	O meu submercado
Sub-região	Sub-região	A minha sub-região
TempPasswordFlag	Enviar por correio electrónico palavra-passe temporária quando clico em Guardar	S
TimeZoneName	Fuso horário	(GMT) Meridiano de Greenwich: Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres
UserId	Id da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	Id da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de início de sessão do utilizador	PTE169-14/ADMIN

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
WorkFax	N.º de fax do emprego	+351 213655565

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

UtcConvert

A função UtcConvert do Expression Builder converte a data e hora especificadas na definição do fuso horário do utilizador actual e devolve a data e hora no fuso horário especificado.

Sintaxe

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Hora

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e hora de acordo com a definição do fuso horário do utilizador actual no formato: MM/DD/AAAA 24HH:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

Exemplos

Se a definição do fuso horário do utilizador actual for (GMT-05:00) Hora do Leste (EUA e Canadá), o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Hora padrão do Pacífico')
```

devolve o seguinte valor:

12/14/2007 12:07:05

Se a definição do fuso horário do utilizador actual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Deli, o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Hora padrão do Leste')
```

devolve o seguinte valor:

12/14/2007 04:37:05

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amesterdão, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Hora de Verão da Europa Ocidental")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Hora padrão da Europa Ocidental")
```

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Hora de Verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Hora padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um carácter especial, tal como uma só aspa (') ou uma vírgula (,), tem de incluir o nome do fuso horário ou o carácter especial, em aspas duplas. Por exemplo:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofo")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofo")%%
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Expression Builder Exemplos

No Expression Builder, pode utilizar as expressões de exemplo da tabela que se segue.

Expression Builder Expressões de exemplo	
Atualizar o campo Margem da oportunidade	
Descrição	Atualizar o campo Margem da oportunidade
Sintaxe	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]

Validar pequenos negócios

Descrição	Validação do campo. 'Small Deal' não pode conter receitas acima de 1.000.000
Sintaxe	<code><= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Pequeno negócio', 1000000, [<Revenue>])</code>

Atribuir um Pedido de assistência acabado de criar ao criador

Descrição	Sempre que um Pedido de assistência for criado, defina UserId como a predefinição para o campo Pedido de assistência 'ID do proprietário'.
Sintaxe	<code>[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')</code>

Verificar se os valores de campos especificados foram alterados

Descrição	Verifica a existência de alterações em valores de campo
Sintaxe	<code>(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])</code>

Acionar um fluxo de trabalho com base numa data de fecho

Descrição	Se a data de fecho for modificada em mais de um mês, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30</code>

Acionar um fluxo de trabalho se uma oportunidade atingir uma certa fase de vendas sem um contacto

Descrição	Se uma oportunidade atingir a fase de vendas Fechada/ganha sem ter um contacto, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>FieldValue('<SalesStage>') = "Closed/won" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"</code>

Acionar um fluxo de trabalho quando estiver selecionada uma caixa de verificação

Descrição	Se o campo da caixa de verificação Disponível para revisão estiver selecionado, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')</code>

Verificar se o utilizador atual é o proprietário do registo

Descrição	Verifique se o proprietário de um registo é o utilizador atual. Neste caso, será utilizada a função IfNull, porque o campo Proprietário pode ser nulo.
Sintaxe	<code>IfNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')</code>

Acionar uma mensagem de correio eletrónico quando o tipo Conta é alterado	
Descrição	Acionar uma mensagem de correio eletrónico quando o tipo Conta é alterado de "Prospect" para "Customer"
Sintaxe	PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Customer"
Excluir um canal específico de um fluxo de trabalho	
Descrição	Não execute um fluxo de trabalho para um registo online
Sintaxe	PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 666)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 667)
- [Expression Builder Funções](#) (consultar "[Funções do Expression Builder](#)" na página 681)

Índice Remissivo

A

- Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo - 78
- Acerca da criação de estruturas de livros - 244
- Acerca da delegação de utilizadores - 177
- Acerca da gestão de campos - 72
- Acerca da importação de livros e das atribuições de livros - 259
- Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas - 193
- Acerca da protecção da falsificação de pedidos entre locais - 37
- Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração - 92
- Acerca das ações de fluxo de trabalho - 319
- Acerca das atribuições de livros baseadas na hora - 260
- Acerca das informações nos campos modificados nos registos - 118
- Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados - 154
- Acerca de applets da Internet personalizada - 125
- Acerca de atribuições de serviço - 53
- Acerca de campos personalizados - 79
- Acerca de campos, listas de escolha e métrica - 150
- Acerca de configurações de anexos - 151
- Acerca de definições da extração pessoal - 623
- Acerca de disposições da página de utilizador - 171
- Acerca de eventos de integração - 638
- Acerca de expressões - 670
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais - 201
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados - 202
- Acerca de países e da correspondência de moradas - 397
- Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros - 192
- Acerca de perfis de acesso nas funções - 190
- Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe - 31
- Acerca de privilégios em funções - 233
- Acerca de registos duplicados e IDs externos - 420
- Acerca de regras de atribuição - 361
- Acerca de regras de fluxos de trabalho - 310
- Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora - 321
- Acerca de scripts de avaliação - 652
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções - 231
- Acerca do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand - 15
- Acerca do Expression Builder - 666
- Acerca do suporte de serviços Internet para livros - 248
- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand - 616
- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand - 621
- Acerca dos calendários fiscais - 40
- Acerca dos campos principais na administração de processos - 297
- Acerca dos campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa) em registos de utilizadores - 172
- Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos - 297
- Acerca dos modos de propriedade do registo - 249
- Activar idiomas - 39
- Activar relatórios personalizados em A minha página principal - 144
- Adicionar estados de transições a processos - 303
- Adicionar funções - 234
- Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo - 281
- Adicionar perfis de acesso - 224
- Adicionar tipos de registo - 147
- Administração da conversão de pistas - 371
- Administração da empresa - 17
- Administração de atribuições de serviço - 53
- Administração de moradas - 59
- Administração de processos - 296
- Administração do calendário fiscal - 40
- Administrar a definição da cópia activada - 87
- Administrar definições da extração pessoal - 623
- Administrar o Oracle CRM On Demand - 7
- Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho - 349
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho - 350
- Alterar o ícone de um tipo de registo - 147
- Alterar um ID de utilizador - 174
- Alterar um ID de utilizador (Parceiros) - 186
- Alterar valores da lista de escolha - 96
- Apresentar páginas da Internet externas em separadores - 122
- Assistente de exportação - 612
- Assistente de importação - 605
- Associar utilizadores a livros - 274
- Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados - 308

Ativar livros para a empresa - 278
Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador - 279
Atribuição e regras de dados - 360
Atribuir registos a livros - 283
Atualizar a definição da previsão - 383
Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas - 64
Auditoria da empresa - 48
Auto-administração do parceiro - 182
Autorizar contactos a receberem amostras - 664

C

Campo de objecto personalizado
preparação da importação - 501
Campos da assinatura
preparação da importação - 590
Campos da conta do plano
preparação da importação - 569
Campos da divulgação da amostra
preparação da importação - 583
Campos da equipa do contacto
preparação da importação - 496
Campos da instância do fluxo de trabalho - 359
Campos da licença do estado do contacto
Preparação da importação - 495
Campos da lista de preços
Preparação da importação - 579
Campos da oportunidade do plano
preparação da importação - 570
Campos da relação do item do plano de mensagens
preparação da importação - 548
Campos da resposta à mensagem
preparação da importação - 545
Campos da transacção de amostra
Preparação da importação - 586
Campos de acreditação
Preparação da importação - 456
Campos de alertas - 52
Campos de apólice
preparação da importação - 571
Campos de artigo da encomenda
Preparação da importação - 560
Campos de atribuição
Preparação da importação - 460
Campos de campanha
preparação da importação - 474
Campos de candidaturas
Preparação da importação - 461
Campos de carteira
preparação da importação - 576
Campos de categoria do produto
preparação da importação - 580
Campos de certificação

Preparação da importação - 477
Campos de cobertura
preparação da importação - 499
Campos de compromisso, tarefa e chamada
preparação da importação - 465
Campos de concessionário
Preparação da importação - 511
Campos de conta
Preparação da importação - 447
Campos de conta financeira
preparação da importação - 521
Campos de contacto
Preparação da importação - 485
Campos de contacto da tarefa
preparação da importação - 596
Campos de contacto do compromisso
preparação da importação - 463
Campos de contacto do veículo
preparação da importação - 601
Campos de contactos do livro
Preparação da importação - 483
Campos de convidado de MedEd
Preparação da importação - 544
Campos de danos
preparação da importação - 506
Campos de destinatário da campanha
preparação da importação - 476
Campos de detentores de contas financeiras
preparação da importação - 523
Campos de encomenda
Preparação da importação - 558
Campos de equipa da conta
preparação da importação - 455
Campos de função de contacto de oportunidade
preparação da importação - 552
Campos de inscrição no curso
Preparação da importação - 497
Campos de investimentos de contas financeiras
preparação da importação - 525
Campos de livros
Preparação da importação - 471
Campos de livros da conta
Preparação da importação - 445
Campos de morada
Preparação da importação - 459
Campos de nota
preparação da importação - 549
Campos de oportunidade
preparação da importação - 553
Campos de parceiro
Preparação da importação - 561
Campos de parte envolvida
preparação da importação - 535
Campos de participação

- preparação da importação - 480
- Campos de pedido de acreditação
 - Preparação da importação - 458
- Campos de pedido de assistência
 - preparação da importação - 588
- Campos de pedido de cálculo de preços especial
 - Preparação da importação - 594
- Campos de pedido de certificação
 - Preparação da importação - 479
- Campos de pedidos de FDM
 - Preparação da importação - 542
- Campos de pista
 - preparação da importação - 536
- Campos de planeamento financeiro
 - preparação da importação - 526
- Campos de produto
 - preparação da importação - 581
- Campos de produto financeiro
 - preparação da importação - 528
- Campos de propriedade do seguro
 - preparação da importação - 532
- Campos de receitas do produto da oportunidade
 - Preparação da importação - 556
- Campos de registo de negócio
 - Preparação da importação - 507
- Campos de registos de exame
 - Preparação da importação - 520
- Campos de seguro
 - preparação da importação - 574
- Campos de solução
 - preparação da importação - 591
- Campos de transacções financeiras
 - preparação da importação - 530
- Campos de utilizador - 161
 - preparação da importação - 598
- Campos de utilizador da tarefa
 - preparação da importação - 597
- Campos de utilizador do compromisso
 - preparação da importação - 464
- Campos de utilizador do livro
 - Preparação da importação - 469
- Campos de veículo
 - preparação da importação - 602
- Campos do activo
 - preparação da importação - 468
- Campos do artigo da lista de preços
 - Preparação da importação - 579
- Campos do contacto do plano
 - preparação da importação - 570
- Campos do curso
 - Preparação da importação - 498
- Campos do exame
 - Preparação da importação - 518
- Campos do inventário de amostras
 - preparação da importação - 584
- Campos do item da transacção
 - Preparação da importação - 597
- Campos do item do plano de mensagens
 - Preparação da importação - 547
- Campos do livro - 286
- Campos do lote de amostras
 - Preparação da importação - 585
- Campos do objectivo
 - Preparação da importação - 550
- Campos do perfil do corretor
 - preparação da importação - 472
- Campos do período do inventário
 - preparação da importação - 534
- Campos do plano de mensagens
 - Preparação da importação - 546
- Campos do plano de negócio
 - preparação da importação - 473
- Campos do produto com cálculo de preços especial
 - Preparação da importação - 592
- Campos do relatório de auditoria do inventário
 - preparação da importação - 533
- Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho - 326
- Cenário para bloquear registos de atividades - 297
- Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas - 263
- Código de rejeição para pistas - 375
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais - 194
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados - 197
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais - 195
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados - 199
- Configuração do fluxo de trabalho - 310
- Configurar a configuração de campos para estados de transições - 307
- Configurar a definição da previsão - 376
- Configurar categorias de produtos - 644
- Configurar etiquetas de integração de campos personalizados - 88
- Configurar grupos - 290
- Configurar ligações da Internet - 89
- Configurar listas de preços para PRM - 647
- Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador - 174
- Configurar modos de propriedade do registo - 271
- Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais - 18
- Configurar processos de vendas, categorias e instrutores - 384
- Configurar produtos da empresa - 645

- Configurar quotas de vendas de utilizadores - 173
- Configurar regras de atribuição - 365
- Configurar scripts de avaliação - 652
- Configurar territórios - 293
- Configurar utilizadores - 159
- Configurar utilizadores (Parceiros) - 184
- Considerações ao desativar moradas partilhadas - 63
- Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas - 59
- Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas - 372
- Criação de períodos do inventário para utilizadores - 181
- Criar ações de fluxo de trabalho
 - Atribuir um livro - 329
 - Atualizar valores - 344
 - Criar evento de integração - 331
 - Criar tarefa - 334
 - Enviar mensagem de correio eletrónico - 340
 - Esperar - 346
- Criar applets da Internet - 104
- Criar applets da Internet personalizada - 126
- Criar applets globais da Internet - 133
- Criar disposições da conversão de pistas - 373
- Criar disposições para a página principal do registo - 114
- Criar e editar campos - 83
- Criar e gerir disposições da barra de acção - 132
- Criar filas de eventos de integração - 640
- Criar livros e hierarquias de livros - 272
- Criar novos temas - 141
- Criar pedidos de extração pessoal - 636
- Criar perfis de acesso para livros - 277
- Criar processos - 302
- Criar regras de fluxos de trabalho - 323
- Criar relatórios personalizados de página principal - 111
- Criar scripts de avaliação - 656
- Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro - 270

D

- Definição da moeda - 44
- Definição local - 711
- Definições de função e perfil de acesso para moradas - 65
- Definir alertas para atribuições de serviço - 56
- Definir listas de escolha em cascata - 106
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida - 663
- Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. - 65

- Definir os controlos de palavra-passe da empresa - 32
- Definir um calendário fiscal personalizado - 42
- Desactivar utilizadores - 182
- Desactivar utilizadores (Parceiros) - 188
- Desativar ações e regras de fluxos de trabalho - 351
- Directrizes sobre a verificação de dados - 437
- Directrizes sobre configuração de funções - 229
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados - 437
- Duração - 683

E

- Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho - 352
- Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho - 357
- Enviar extensões do lado do cliente - 136
- Especificar disposições da página dinâmica - 119
- Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais - 226
- Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados - 226
- Especificar tipos de registo em definições da extração pessoal - 632
- ExcludeChannel - 684
- Exemplo 1
 - Utilizar o nível de acesso de visualização - 213
- Exemplo 2
 - Utilizar o nível de acesso Herdar principal - 218
- Exemplo 3
 - Proteger dados através de livros - 221
- Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed - 134
- Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação - 611
- Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas - 263
- Exemplo da utilização de processos para bloquear registos - 298
- Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades - 338
- Exemplos de cálculos do nível de acesso - 213
- Exemplos de ficheiros XML da definição da extração pessoal - 627
- Exportar os dados - 612
- Expression Builder - 666
- Expression Builder Exemplos - 730

F

- Ferramentas de Gestão de Dados - 392
- Ferramentas de importação e exportação - 393
- FieldValue - 686
- FindNoneOf - 686
- FindOneOf - 687

Funcionalidade de administração de processos - 300

Funções do Expression Builder - 681

G

Gerir acesso à lista e ordem da lista - 110

Gerir chamadas inteligentes - 660

Gerir definições da extração pessoal - 635

Gerir definições de eventos de integração - 641

Gerir disposições da procura - 107

Gerir moedas - 44

Gerir os anexos da empresa - 651

Gerir utilizadores delegados (administrador) - 178

Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros) - 184

Gestão de alertas - 51

Gestão de ciências vivas - 659

Gestão de conteúdos - 643

Gestão de funções - 228

Gestão de grupos - 287

Gestão de livros - 240

Gestão de perfis de acesso - 189

Gestão de territórios - 293

Gestão de utilizadores - 158

Gestão de utilizadores e controlos de acesso - 156

Gestão do processo de negócio - 294

GetGroupId - 688

GetParentId - 689

I

IfNull - 689

Ilf - 690

Importar os dados - 605

Informações sobre resolução de problemas em livros - 287

InStr - 691

Integração dos serviços Internet - 616

J

JoinFieldValue - 693

JulianDay - 705

JulianMonth - 705

JulianQtr - 706

JulianWeek - 707

JulianYear - 708

L

Left - 709

Len - 710

Ligar registos durante a importação - 436

LN - 710

LocaleListSeparator - 712

LookupName - 712

LookupValue - 713

M

Mid - 714

Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente - 253

Monitor de fluxo de trabalho - 354

Mudar o nome de campos - 92

Mudar o nome de tipos de registo - 145

Mudar o nome de títulos de secções de campos - 103

O

Operadores do Expression Builder - 676

OrganizationName - 716

P

Página Fila de atribuição de livros em diferido - 638

Página Fila de eliminação em diferido - 637

Página Hierarquia de livros - 285

Página Personalização de aplicação do tipo de registo - 69

Perfil da empresa - 18

Personalização de aplicação - 67

Personalizar a lista da indústria da empresa - 392

Personalizar A minha página principal para a Empresa - 139

Personalizar a pista de auditoria - 115

Personalizar disposições da página estática - 99

Personalizar disposições de itens relacionados - 98

PRE - 716

Preparar a importação de dados - 444

Processo de configuração da conversão de pistas - 372

Processo de configuração de administradores parceiros (administrador) - 183

Processo de configuração de livros - 265

Processo de configuração de perfis de acesso - 223

Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand - 302

Processos para administrar o Oracle CRM On Demand - 12

Publicar alertas em toda a empresa - 51

R

Repor a palavra-passe de um utilizador - 175

Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) - 187

Repor todas as palavras-passe - 38

Restringir a utilização de endereços IP - 40

Restringir processos - 306

Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos - 328

Rever a actividade de início de sessão de um utilizador - 176

Rever a utilização de recursos da empresa - 48

Rever a utilização dos serviços da Internet - 619

Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores - 48

Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal - 49

Rever alterações de configuração da pista de auditoria - 50

Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores - 176

Rever resultados da exportação - 614

Rever resultados da importação - 610

Reverter para as predefinições - 96

Right - 718

RowIdToRowNum - 719

RowNum - 720

T

Timestamp - 721

Tipos de dados no Expression Builder - 673

ToChar - 721

Today - 724

Tópicos relacionados para perfis de acesso - 227

Trabalhar com a página Lista de funções - 230

Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso - 200

Transferir ficheiros WSDL e de esquema - 617

Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand - 616

Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand - 622

U

UserValue - 725

UtcConvert - 729

Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand - 615

Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand - 621

Utilizar campos personalizados indexados - 93

Utilizar modelos de administrador durante a configuração - 15

Utilizar o Expression Builder - 667

V

Ver informações de utilização de ficheiros e de registos - 57

Ver instâncias do fluxo de trabalho - 356

Ver pedidos de extração pessoal - 636

Ver utilização de atribuições de serviço histórico - 56

Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa - 55

Verificar a configuração de livros para a função de administrador - 266

Verificar os estados da licença e os utilizadores activos - 30