

# **Администрирование Oracle CRM On Demand**

Выпуск 20

Июнь 2012

**ORACLE®**

Данное программное обеспечение и сопутствующая документация предоставляются по лицензионному соглашению, содержащему ограничения на использование и раскрытие, и защищены законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, явно разрешенных лицензионным соглашением или законодательством, запрещается использовать, копировать, воспроизводить, переводить, передавать, изменять, лицензировать, пересылать, распространять, выставять, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме и любым способом. Вскрытие исходного кода, деассемблирование и декомпиляция данного программного обеспечения запрещены, если только они не требуются по закону для обеспечения возможности взаимодействия.

Информация в данном документе может быть изменена без уведомления. Отсутствие ошибок не гарантируется. В случае обнаружения ошибок просьба сообщать о них в письменной форме.

Если данное программное обеспечение или сопутствующая документация поставляются правительству США или его представителю, применяется следующее положение.

#### 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.

Данное программное обеспечение или оборудование предназначено для управления информацией в различных областях применения общего назначения. Оно не предназначено для использования в любых опасных по своей природе областях применения, включая области применения, в которых существует риск травмирования. При использовании данного программного обеспечения или оборудования в опасных областях применения пользователь несет полную ответственность за принятие всех необходимых мер по обеспечению надежности, резервного копирования, резервирования и других мер, гарантирующих безопасное использование. Корпорация Oracle и ее дочерние компании не несут ответственности за любой ущерб, вызванный использованием данного программного обеспечения или оборудования в опасных областях применения.

Oracle и Java являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Oracle и/или ее дочерних компаний. Другие имена могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

Intel и Intel Xeon являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Intel. Все товарные знаки SPARC используются по лицензии и являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками SPARC International, Inc. AMD, Opteron, эмблема AMD и эмблема AMD Opteron являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Advanced Micro Devices. UNIX является зарегистрированным товарным знаком компании The Open Group.

Данное программное обеспечение или оборудование и документация могут обеспечивать доступ к информации, контенту, продуктам или услугам третьих сторон. Корпорация Oracle и ее дочерние компании не несут ответственности и не дают каких-либо гарантий в отношении контента, продуктов и услуг третьих сторон. Корпорация Oracle и ее дочерние компании не несут ответственности за любые потери, затраты или ущерб в связи с доступом к контенту, продуктам или услугам третьих сторон либо их использованием.

# Содержание

---

<b>Администрирование Oracle CRM On Demand</b>	<b>7</b>
Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand	14
Применение шаблонов администратора в процессе настройки	16
Отслеживание использования в Oracle CRM On Demand	17
Администрирование компании	18
Профиль компании	19
Администрирование финансового календаря	44
Задание валюты	48
Отслеживание компании	52
Управление уведомлениями	56
Администрирование выделенных квот обслуживания	58
Администрирование адресов	64
Настройка приложения	73
Страница "Настройка приложения" для типов записей	74
Отображение внешних веб-страниц на вкладках	129
О пользовательских веб-апплетах	132
Создание пользовательских веб-апплетов	132
Создание макетов панели действий и управление ими	138
Создание глобальных веб-апплетов	140
Пример настройки веб-апплета для RSS-канала	141
Загрузка клиентских расширений	143
Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании	146

Создание новых тем	147
Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'	151
Переименование типов записей	152
Изменение значка для типа записей	154
Добавление типов записей	154
О полях, списках выбора и метриках	157
О конфигурациях дополнений	158
Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов	162
Элементы управления пользователями и доступом	163
Управление пользователями	165
Самостоятельное администрирование партнера	191
Управление профилем доступа	198
Управление ролями	238
Управление книгами	250
Управление группами	300
Управление территориями	306
Управление бизнес-процессом	307
Администрирование процессов	309
Конфигурация потока операций	323
Монитор потоков операций	368
Правила и назначение данных	375
Инструменты управления данными	409
Инструменты импорта и экспорта	409
Страница очереди на пакетное удаление	659
Страница очереди на пакетное назначение книг	660
О событиях интеграции	660
Создание очередей событий интеграции	662
Настройка параметров событий интеграции	663
Управление содержимым	665

Настройка категорий продуктов	666
Настройка продуктов компании	667
Настройка преискурентов для PRM	669
Управление дополнениями компании	673
Настройка сценариев оценки	674
Управление биологическими науками	682
Управление интеллектуальными вызовами	682
Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии	686
Авторизация контактов для получения образцов	687
Expression Builder	689
Об инструменте Expression Builder	689
Работа с инструментом Expression Builder	690
О выражениях	693
Типы данных при работе с инструментом Expression Builder	696
Операторы инструмента Expression Builder	700
Функции инструмента Expression Builder	705
Expression Builder Примеры	756

## **Указатель терминов** **759**



# Администрирование Oracle CRM On Demand

---

Для настройки Oracle CRM On Demand используются страницы администрирования. Дополнительные сведения об администрировании Oracle CRM On Demand приведены в следующих разделах.

Раздел	Рассматриваемые задачи
Администрирование компании (на стр. 18)	<a href="#">Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию</a> (см. <a href="#">"Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию"</a> на стр. 19) <a href="#">Проверка состояния лицензий и активных пользователей</a> (на стр. 32) <a href="#">Задание параметров паролей компании</a> (на стр. 34) <a href="#">Сброс всех паролей</a> (на стр. 42) <a href="#">Активация языков</a> (на стр. 43) <a href="#">Определение пользовательского финансового календаря</a> (на стр. 46) <a href="#">Управление валютами</a> (на стр. 48) <a href="#">Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей</a> (на стр. 52) <a href="#">Ограничение использования IP-адресов</a> (на стр. 44) <a href="#">Просмотр истории использования ресурсов компании</a> (см. <a href="#">"Просмотр использования ресурсов в своей компании"</a> на стр. 53) <a href="#">Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций</a> (на стр. 54) <a href="#">Публикация общекорпоративных предупреждений</a> (на стр. 56) <a href="#">Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании</a> (на стр. 60) <a href="#">Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания</a> (см. <a href="#">"Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания"</a> на стр. 60) <a href="#">Настройка предупреждений для выделенных квот</a>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p><a href="#">обслуживания</a> (на стр. 61)</p> <p><a href="#">Просмотр сведений об использовании файлов и записей</a> (на стр. 62)</p> <p><a href="#">Преобразование необщих адресов в общие</a> (на стр. 64)</p> <p><a href="#">Что необходимо помнить при отключении общих адресов</a> (на стр. 68)</p> <p><a href="#">Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов</a> (на стр. 69)</p> <p><a href="#">Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения</a> (на стр. 70)</p> <p><a href="#">Параметры профиля доступа и роли пользователя для адресов</a> (см. "Настройки профиля доступа и роли для адресов" на стр. 71)</p>
<p><a href="#">Настройка приложения</a> (на стр. 73)</p>	<p><b>Задачи по настройке типа записи</b></p> <p><a href="#">создание и редактирование полей</a> (на стр. 89);</p> <p><a href="#">Управление настройкой разрешения копирования</a> (см. "Администрирование настройки "Копирование разрешено" на стр. 93)</p> <p><a href="#">Настройка меток интеграции нестандартных полей</a> (на стр. 94)</p> <p><a href="#">Настройка веб-ссылок</a> (на стр. 94)</p> <p><a href="#">Переименование полей</a> (на стр. 98)</p> <p><a href="#">Использование индексированных нестандартных полей</a> (см. "Использование индексированных пользовательских полей" на стр. 99)</p> <p><a href="#">Возврат к значениям параметров по умолчанию</a> (см. "Возврат настроек по умолчанию" на стр. 102)</p> <p><a href="#">изменение значений в списке выбора</a> (на стр. 102)</p> <p><a href="#">Настройка макетов связанных элементов</a> (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 104)</p> <p><a href="#">Настройка макетов статических страниц</a> (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105)</p> <p><a href="#">Переименование заголовков разделов полей</a> (на стр. 109)</p> <p><a href="#">Создание веб-апплетов</a> (на стр. 110)</p> <p><a href="#">Определение каскадных списков выбора</a> (на стр. 112)</p>



Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p><a href="#">Управление макетами поиска</a> (на стр. 113)</p> <p><a href="#">Управление доступом к спискам и порядком списков</a> (на стр. 117)</p> <p><a href="#">Создание пользовательских отчетов для главных страниц</a> (на стр. 118)</p> <p><a href="#">Создание макетов главной страницы записей</a> (на стр. 120)</p> <p><a href="#">Настройка аудита операций</a> (на стр. 121)</p> <p><a href="#">Создание макетов динамических страниц</a> (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125)</p> <p><b>Задачи по настройке приложения</b></p> <p><a href="#">Отображение внешних веб-страниц на вкладках</a> (на стр. 129)</p> <p><a href="#">Создание макетов панели действий и управление ими</a> (на стр. 138)</p> <p><a href="#">Создание глобальных веб-апплетов</a> (на стр. 140)</p> <p><a href="#">Загрузка клиентских расширений</a> (на стр. 143)</p> <p><a href="#">Настройка страницы "Моя главная страница" для компании</a> (см. "Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании" на стр. 146)</p> <p><a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 147)</p> <p><a href="#">Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"</a> (см. "Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'" на стр. 151)</p> <p><a href="#">Переименование типов записей</a> (на стр. 152)</p> <p><a href="#">Смена значка для типа записи</a> (см. "Изменение значка для типа записей" на стр. 154)</p> <p><a href="#">Добавление типов записей</a> (на стр. 154)</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
Элементы управления пользователями и доступом (на стр. 163)	<p>Настройка пользователей (на стр. 166)</p> <p>Настройка квот продаж пользователей (на стр. 181)</p> <p>Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи (см. "Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя" на стр. 182)</p> <p>Изменение идентификатора пользователя (на стр. 183)</p> <p>Сброс пароля пользователя (на стр. 183)</p> <p>Просмотр истории регистраций пользователя (на стр. 184)</p> <p>Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей (на стр. 185)</p> <p>Управление делегированными пользователями (администратор) (на стр. 187)</p> <p>Создание периодов учета запасов для пользователей (на стр. 190)</p> <p>Деактивация пользователей (на стр. 190)</p> <p>Настройка пользователей (партнеры) (на стр. 193)</p> <p>Изменение идентификатора пользователя (партнеры) (на стр. 196)</p> <p>Сброс пароля пользователя (партнеры) (на стр. 196)</p> <p>Отключение пользователей (партнеры) (см. "Деактивация пользователей (партнеры)" на стр. 197)</p> <p>Процесс настройки профилей доступа (на стр. 234)</p> <p>Добавление ролей (на стр. 245)</p> <p>Настройка групп пользователей (на стр. 303)</p> <p>Настройка территорий (на стр. 306)</p> <p>Процесс настройки книг (на стр. 276)</p> <p>Проверка настройки книг для роли "Администратор" (см. "Проверка настройки роли администратора для книг" на стр. 278)</p> <p>Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 282)</p> <p>Конфигурация режимов владения записью (см. "Настройка режимов владения записями" на стр. 283)</p> <p>Создание книг и иерархий книг (на стр. 284)</p> <p>Связывание пользователей с книгами (на стр. 286)</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p><a href="#">Создание профилей доступа для книг</a> (на стр. 289)</p> <p><a href="#">Включение книг для компании</a> (см. <a href="#">"Предоставление доступа к книгам в масштабе компании"</a> на стр. 290)</p> <p><a href="#">Включение книг для пользователей и ролей пользователей</a> (см. <a href="#">"Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам"</a> на стр. 291)</p> <p><a href="#">Добавление книг в макеты страниц сведений записей</a> (см. <a href="#">"Добавление книг к макетам страниц сведений о записи"</a> на стр. 294)</p> <p><a href="#">Назначение записей книгам</a> (на стр. 295)</p>
<p><a href="#">Управление бизнес-процессом</a> (на стр. 307)</p>	<p><a href="#">Создание процессов</a> (на стр. 315)</p> <p><a href="#">Добавление переходов состояний в процессы</a> (см. <a href="#">"Добавление состояний перехода к процессу"</a> на стр. 317)</p> <p><a href="#">Ограничивающие процессы</a> (см. <a href="#">"Ограничение процессов"</a> на стр. 319)</p> <p><a href="#">Конфигурация настройки полей для переходов состояний</a> (см. <a href="#">"Конфигурация настройки полей для состояний перехода"</a> на стр. 320)</p> <p><a href="#">Включение контроля доступа для связанных типов записей</a> (см. <a href="#">"Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей"</a> на стр. 321)</p> <p><a href="#">Создание правил потоков операций</a> (см. <a href="#">"Создание правил потока операций"</a> на стр. 336)</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p><a href="#">Создание действий потоков операций: назначение книги</a> (на стр. 343)</p> <p><a href="#">Создание действий потоков операций: создание задачи</a> (на стр. 348)</p> <p><a href="#">Создание действий потоков операций: создание события интеграции</a> (на стр. 345)</p> <p><a href="#">Создание действий потоков операций: отправка электронной почты</a> (на стр. 354)</p> <p><a href="#">Создание действий потоков операций: обновление значений</a> (на стр. 358)</p> <p><a href="#">Создание действий потоков операций: ожидание</a> (на стр. 360)</p> <p><a href="#">Изменение порядка действий для правил потоков операций</a> (на стр. 363)</p> <p><a href="#">Изменение порядка правил потоков операций</a> (на стр. 364)</p> <p><a href="#">Деактивация правил и действий потоков операций</a> (на стр. 365)</p> <p><a href="#">Удаление правил и действий потоков операций</a> (на стр. 366)</p> <p><a href="#">Просмотр экземпляров потоков операций</a> (на стр. 370)</p> <p><a href="#">Удаление экземпляров из монитора потоков операций</a> (на стр. 372)</p> <p><a href="#">Настройка правил назначения</a> (на стр. 380)</p> <p><a href="#">Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок</a> (на стр. 388)</p> <p><a href="#">Создание макетов преобразования зацепок</a> (на стр. 389)</p> <p><a href="#">Настройка определения прогноза</a> (на стр. 391)</p> <p><a href="#">Обновление определения прогноза</a> (на стр. 398)</p> <p><a href="#">Настройка процессов продаж, категорий и инструкций</a> (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 400)</p> <p><a href="#">Настройка списка отраслей компании</a> (на стр. 408)</p>
<p><a href="#">Средства управления данными</a> (см. "Инструменты управления данными" на стр. 409)</p>	<p><a href="#">Подготовка к импорту данных</a> (на стр. 457)</p> <p><a href="#">Связывание записей в ходе импорта</a> (см. "Связывание записей во время импорта" на стр. 450)</p> <p><a href="#">Импорт данных</a> (на стр. 627)</p> <p><a href="#">Просмотр результатов импорта</a> (на стр. 632)</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<a href="#">Экспорт данных</a> (на стр. 634) <a href="#">Просмотр результатов экспорта</a> (на стр. 636) <a href="#">Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand</a> (на стр. 643) <a href="#">Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand</a> (на стр. 637) <a href="#">Создание очередей событий интеграции</a> (на стр. 662) <a href="#">Управление параметрами интеграции событий</a> (см. "Настройка параметров событий интеграции" на стр. 663) <a href="#">Администрирование определений личных извлечений</a> (на стр. 644)
<a href="#">Управление содержимым</a> (на стр. 665)	<a href="#">Настройка категорий продуктов</a> (на стр. 666) <a href="#">Настройка продуктов компании</a> (на стр. 667) <a href="#">Настройка прейскурантов для PRM</a> (на стр. 669) <a href="#">Управление дополнениями компании</a> (на стр. 673) <a href="#">Настройка сценариев оценки</a> (на стр. 674) Настройка папок отчетов
<a href="#">Интеграция веб-служб</a> (на стр. 638)	<a href="#">Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы</a> (см. "Загрузка из сети WSDL и файлов схемы" на стр. 639) <a href="#">Просмотр статистики использования веб-служб</a> (на стр. 641)
<a href="#">Управление биологическими науками</a> (на стр. 682)	<a href="#">Управление интеллектуальными вызовами</a> (на стр. 682) <a href="#">Установка максимального количества раз для выдачи контактам образцов без действующей государственной лицензии</a> (см. "Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии" на стр. 686) <a href="#">Авторизация контактов для получения образцов</a> (на стр. 687)

Кроме того, администраторы обычно могут выполнять следующие действия.

- Создавать собственные отчеты для личного пользования или для распространения по всей компании. Инструкции см. в главе Отчеты.
- Создавать фильтрованные списки для общекорпоративного использования. Инструкции см. в разделе Работа со списками.

Сведения об использовании Oracle On Demand Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

# Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand

Страницы администратора в Oracle CRM On Demand позволяют управлять развертыванием Oracle CRM On Demand для пользователей и настройкой требований к данным. На страницах администратора можно настроить оформление Oracle CRM On Demand в соответствии с конкретными деловыми требованиями. Воспользуйтесь следующими инструкциями для управления развертыванием Oracle CRM On Demand.

## 1 Просмотрите все доступные ресурсы.

Перед настройкой нового экземпляра системы Oracle CRM On Demand просмотрите следующие ресурсы:

- Прочитайте *Руководство по предварительному просмотру для администратора Oracle CRM On Demand*. Это руководство, доступное для всех администраторов компании, содержит информацию о включении функциональных возможностей Oracle CRM On Demand. Для получения дополнительных сведений о доступе к руководству по предварительному просмотру для администратора Oracle CRM On Demand щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в Oracle CRM On Demand.
- Просмотрите дополнительные средства, шаблоны, контрольные списки, веб-семинары и руководства, щелкнув ссылку "Поддержка клиентов" в Oracle CRM On Demand.
- Запишитесь на курс "Основы администрирования". предлагаемый Oracle University.

## 2 Оцените свои бизнес-процессы и роли пользователей внутри организации.

Ознакомьтесь с *Руководством по массовому выпуску для администратора Oracle CRM On Demand*, доступным на странице поддержки My Oracle Support. Загрузите шаблон настройки нестандартных полей и используйте его для планирования развертывания с самого начала надлежащим образом. Шаблон настройки нестандартных полей доступен на странице "Инструменты и шаблоны" в центре поддержки клиентов на странице My Oracle Support.

- Определите доступ к просмотру данных и способы защиты данных с учетом следующих факторов и функциональных возможностей.
  - **Профили доступа.** Дополнительные сведения см. в разделе [Управление профилем доступа](#) (на стр. 198).
  - **Команды.** Подробнее см. в разделе Совместное использование записей (команды).
  - **Книги.** Дополнительные сведения см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 250).
  - **Просмотр менеджера.** Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 19).
- Определите модель данных и соответствующие поля. Определите поля, для которых требуется анализ трендов (в том числе в реальном времени), и типы записей, которые они поддерживают.
- Определите следующие процессы, связанные с проверкой данных и взаимодействием с ними.
  - Настройка процессов продаж. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка процессов продаж, категорий и помощников](#) (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 400).
  - Определение макетов преобразования зацепок и отображений полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Администрирование преобразования зацепок](#) (на стр. 386).

- Определение проверки полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление полями](#) (см. "Об управлении полями" на стр. 77).
- Определение рабочих процессов. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление бизнес-процессами](#) (см. "Управление бизнес-процессом" на стр. 307).
- Интеграция Oracle CRM On Demand с веб-службами. Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 638).
- Определите пользовательские среды тестирования (СТЕ) и любые дополнительные среды для обучения и тестирования.

### 3 Настройте компанию.

Каждая компания является уникальной. В Oracle CRM On Demand можно настроить множество параметров компании, которые будут соответствовать бизнес-настройке.

- Настройте финансовый год компании, языки, валюты, обменные курсы и т. д.
- Запросите соответствующие права доступа и СТЕ. Дополнительные сведения о настройке компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 19).

### 4 Настройте профили пользователей.

Пользователи в компании имеют определенные роли и полномочия. Часть пользователей имеет доступ к каким-то данным, в отличие от других. Перед добавлением этих пользователей настройте просмотр данных и роль для каждого типа пользователей.

- Настройте профили доступа для компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление профилем доступа](#) (на стр. 198).
- Настройте роли для пользователей Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).
- Настройте модель просмотра, например, книги, команды и т. д. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 250) и Совместное использование записей (команды).

### 5 Настройте модель данных, например добавьте или переименуйте поля, типы записей и т. п.

Требования к данным в компании также уникальны. В Oracle CRM On Demand можно добавлять новые поля для существующих типов записей, переименовывать поля в соответствии с принятой специальной терминологией или добавлять новые пользовательские типы записей. Перед тем как приступить к добавлению данных, выполните следующее:

- Добавьте новые поля и типы записей, необходимые для определения модели данных. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89) и [Добавление типов записей](#) (на стр. 154).
- Переименуйте поля и типы записей в соответствии с принятой специальной терминологией. Дополнительные сведения см. в разделе [Переименование полей](#) (на стр. 98) и [Переименование типов записей](#) (на стр. 152).
- Заполните списки выбора. Можно использовать функцию импорта для быстрого импорта большого числа значений списков выбора в поля списков выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 102).

- Настройте макеты. Выведите только обязательные поля для каждой роли и для использования динамических макетов. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц](#) (на стр. 105) и [Определение динамических макетов страниц](#) (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125).
- Настройте такие процессы, как потоки операций, процессы продаж и т. д. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление бизнес-процессом](#) (на стр. 307) и [Настройка процессов продаж, категорий и помощников](#) (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 400).
- Настройте списки для ролей. Первые 10 списков отображаются на главной странице пользователя. Не рекомендуется использовать слишком большие списки. Рекомендуемое осуществимое число записей для повседневных задач составляет от двадцати пяти до ста записей. Кроме того, придерживайтесь следующих рекомендаций:
  - Если возможно, используйте индексируемые поля.
  - Включите в список поля, которые пользователь предполагает часто обновлять.

Дополнительные сведения о настройке списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#).

### 6 Предоставьте сведения о бизнес-метриках путем создания отчетов.

Создайте пользовательские отчеты, соответствующие требованиям бизнеса, с помощью функциональной возможности Oracle CRM On Demand "Отчеты", а затем сделайте их доступными для пользователей. Дополнительные сведения об отчетах см. в разделе [Отчеты](#).

### 7 Импортируйте данные и пользователей.

Импортируйте существующие данные в Oracle CRM On Demand с помощью функции импорта. Можно импортировать всех пользователей или добавить их вручную на странице "Управление пользователями". После добавления пользователи получают по электронной почте сообщение с временным паролем для доступа к Oracle CRM On Demand и могут немедленно начать работу. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 409).

## Применение шаблонов администратора в процессе настройки

Загрузка шаблонов административной настройки упрощает структурирование информации об организации и эффективное внедрение Oracle CRM On Demand.

После ввода данных в шаблоны можно пользоваться шаблонами в качестве справочного материала при настройке приложения.

### *Доступ к шаблонам административной настройки*

### 8 Выберите ссылку на требуемый шаблон.

Ссылки для доступных шаблонов отображаются в следующем разделе.



9 Сохраните шаблон на своем компьютере.

10 Откройте сохраненный файл.

## Отслеживание использования в Oracle CRM On Demand

Функциональная возможность отслеживания использования позволяет компаниям контролировать и анализировать использование приложения Oracle CRM On Demand, включая использование пользователями, приложениями и сведения о настройке и конфигурации. Для отчетности по использованию Oracle CRM On Demand предусмотрен ряд встроенных отчетов по отслеживанию использования. Помимо встроенных отчетов в области "Аналитика" Oracle CRM On Demand Answers для компаний, желающих дополнительно анализировать использование своих приложений Oracle CRM On Demand, доступна предметная область "Анализ отслеживания использования".

Например, может потребоваться создать отчеты, содержащие следующую информацию:

- Пользователи, не входившие в систему в течение последних 30 дней
- Типы записей, для которых не было создано, обновлено или удалено ни одной записи за последние 30 дней
- Количество правил потока операций, пользовательских полей и вкладок, созданных в Oracle CRM On Demand

**Совет.** Сведения о просмотре использования веб-служб см. в разделе [Просмотр статистики использования веб-служб](#) (на стр. 641).

Для получения доступа к встроенным отчетам об отслеживании использования и создания новых отчетов в предметной области "Анализ отслеживания использования" необходимо иметь полномочия на отслеживание использования в роли пользователя. Полномочия "Отслеживание использования" по умолчанию включены для роли администратора компании.

### Полномочия "Отслеживание использования"

При необходимости администраторы компании могут включить полномочия "Отслеживание использования" для других ролей. Однако перед включением полномочий "Отслеживание использования" для роли пользователя необходимо учесть следующие последствия:

- Пользователи, роль которых предусматривает полномочия "Отслеживание использования", имеют доступ к предметной области "Анализ отслеживания использования" в Oracle CRM On Demand Answers, а также к встроенным отчетам по отслеживанию использования.
- Доступ к данным отслеживания использования не защищен другими параметрами доступа, например настройками доступа в профилях доступа и ролях пользователя. Поэтому пользователи, роль которых предусматривает полномочия "Отслеживание использования", имеют доступ ко всем данным по отслеживанию использования в предметной области "Анализ отслеживания использования".

Поскольку некоторые данные компании по использованию могут считаться конфиденциальными, необходимо гарантировать, что полномочия на отслеживание использования присваиваются только соответствующим пользователям.

- Создание отчетов по отслеживанию использования может привести к интенсивному потреблению системных ресурсов.

Чтобы сделать некоторые отчеты по отслеживанию использования доступными отдельным пользователям, но не разрешить им полный доступ к предметной области "Анализ отслеживания использования" и встроенным отчетам, рекомендуется создать пользовательские отчеты, которые содержат нужные данные. Затем можно сохранить эти пользовательские отчеты в общей папке отчетов и разрешить пользователям только доступ к общей папке.

В Oracle CRM On Demand можно просмотреть данные об использовании выделенных квот обслуживания, см. раздел [Просмотр использования выделенных квот обслуживания](#) (см. "[Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании](#)" на стр. 60) и [Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 60), и данные об использовании файлов и записей, см. раздел [Просмотр сведений об использовании файлов и записей](#) (на стр. 62).

### Связанные разделы

Дополнительные сведения о предметной области "Анализ отслеживания использования" и отчетах см. в следующих разделах:

- О встроенных отчетах
- Предметная область аналитики "Отслеживание использования"
- Начало работы с ответами (пользовательские отчеты)

## Администрирование компании

**Перед началом работы** Если не указано иное, для выполнения процедур, описанных в разделе "Администрирование компании" роль пользователя должна включать в себя полномочия "Администрирование профиля компании".

Выберите раздел для отображения пошаговых инструкций к процедурам, относящимся к администрированию компании:

- [Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию](#) (см. "[Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#)" на стр. 19)
- [Проверка состояния лицензий и активных пользователей](#) (на стр. 32)
- [Задание параметров паролей компании](#) (на стр. 34)
- [Сброс всех паролей](#) (на стр. 42)
- [Активация языков](#) (на стр. 43)
- [Определение пользовательского финансового календаря](#) (на стр. 46)
- [Управление валютами](#) (на стр. 48)
- [Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей](#) (на стр. 52)
- [Ограничение использования IP-адресов](#) (на стр. 44)

- [Просмотр истории использования ресурсов компании](#) (см. "[Просмотр использования ресурсов в своей компании](#)" на стр. 53)
- [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (на стр. 54)
- [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 56)
- [Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании](#) (на стр. 60)
- [Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания](#) (см. "[Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#)" на стр. 60)
- [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 61)
- [Просмотр сведений об использовании файлов и записей](#) (на стр. 62)
- [Преобразование необщих адресов в общие](#) (на стр. 64)
- [Что необходимо помнить при отключении общих адресов](#) (на стр. 68)
  - [Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов](#) (на стр. 69)
- [Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения](#) (на стр. 70)
- [Параметры профиля доступа и роли пользователя для адресов](#) (см. "[Настройки профиля доступа и роли для адресов](#)" на стр. 71)

## Профиль компании

Настройка профиля компании включает следующие этапы.

- [Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию](#) (см. "[Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#)" на стр. 19)
- [Проверка состояния лицензий и активных пользователей](#) (на стр. 32)
- [Задание параметров паролей компании](#) (на стр. 34)
- [Сброс всех паролей](#) (на стр. 42)
- [Активация языков](#) (на стр. 43)
- [Ограничение использования IP-адресов](#) (на стр. 44)

## Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию

Сведения о компании и глобальные значения по умолчанию задаются на странице "Профиль компании".

**Сведения о компании.** Можно ввести или отредактировать название компании, адреса для доставки и выставления счетов, номер телефона и основное контактное лицо. В случае подписки на пробный период некоторые сведения о компании переносятся из введенных при подписке данных.

**Глобальные значения по умолчанию.** Можно задать общекорпоративные значения для использования по умолчанию, которые пользователи смогут переопределять.

**ВНИМАНИЕ!** Администратор компании может изменить параметр "Страна". При изменении параметра "Страна" следует уведомить службу поддержки клиентов, чтобы специалисты поддержки могли предпринять необходимые действия по обновлению параметра "Часовой пояс", а также отчетов и информационных панелей. Изменить язык, валюту и часовой пояс можно только при обращении в службу поддержки клиентов.

**Перед началом работы** О том, как действуют эти параметры, см. в разделе О настройках профилей для пользователей.

Эту процедуру может выполнить только пользователь, роль которого включает привилегию "Администрирование профиля компании".

### **Процедура редактирования профиля компании**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" нажмите кнопку "Правка" (или используйте внутрискриптовое редактирование) и внесите изменения.
- 5 Сохраните запись.

В следующей таблице рассмотрены некоторые из полей на странице "Профиль компании".

Поле	Описание
<b>Ключевые сведения о компании</b>	
Идентификатор регистрации компании	Уникальный идентификатор компании. При создании новых пользователей этот идентификатор образует первую часть идентификатора регистрации (идентификатор регистрации компании/идентификатор пользователя) для пользователя.

Поле	Описание
Основной контакт	<p>По умолчанию это имя ADMIN или псевдоним пользователя компании, первым вошедшего в систему, однако можно выбрать любого другого пользователя. Основному контакту высылаются обновления программного обеспечения и другая важная информация.</p> <p>Для учета ситуации, когда основной контакт недоступен, можно ввести в качестве адреса электронной почты основного контакта список распределения, чтобы уведомления о сбоях в системе и другие важные сведения отправлялись более чем одному лицу. Это можно сделать одним из двух способов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Можно ввести существующий список распределения в качестве адреса электронной почты в запись пользователя для основного контакта. Однако следует помнить, что если основной контакт выполнит в системе какое-то действие, вызывающее автоматическую отправку электронной почты на его адрес, это уведомление получат все, кто входит в список распределения.</li> <li>■ Можно создать нового фиктивного пользователя. Его можно назвать, например, "DistributionList" (список распределения), а затем ввести список распределения в качестве адреса электронной почты в запись пользователя для фиктивного пользователя. В этом случае одна из лицензий отводится только на эту задачу.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователь, указанный в качестве основного контакта, не может быть неактивным. Чтобы изменить статус исходного основного контакта на неактивный, следует сначала выбрать другого пользователя в качестве основного контакта.</p>
<b>Параметры компании</b>	
Язык по умолчанию	<p>Язык, по умолчанию используемый для пользователей в компании. Можно активизировать дополнительные языки, чтобы пользователи могли настраивать этот параметр. Инструкции по добавлению языков см. в разделе <a href="#">Активация языков</a> (на стр. 43).</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Национальные параметры по умолчанию	<p>Региональные параметры, по умолчанию используемые для пользователей. Пользователи могут в любое время менять для себя этот параметр на странице своего профиля. Эти параметры определяют форматы дат, времени, валюты, чисел и телефонных номеров.</p>
Валюта по умолчанию	<p>Валюта, по умолчанию используемая для пользователей. Можно активизировать дополнительные валюты, чтобы пользователи могли настраивать этот параметр (см. <a href="#">Управление валютами</a> (на стр. 48)). Однако заданная здесь валюта определяет валюту по умолчанию, используемую для прогнозов, которые являются общекорпоративными.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>

Поле	Описание
Часовой пояс по умолчанию	<p>Часовой пояс, по умолчанию используемый для компании.</p> <p>Для некоторых функций, таких как формирование прогнозов, вместо часового пояса по умолчанию используется часовой пояс места хостинга. Чтобы узнать этот часовой пояс, обратитесь в службу поддержки. Пользователи в других регионах могут использовать свой локальный часовой пояс, который задается на странице профиля пользователя.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Режим предварительного просмотра записи	<p>Режим предварительного просмотра записи, по умолчанию используемый для компании. Можно включить функцию предварительного просмотра записи и задать способ открытия окна предварительного просмотра. В зависимости от выбранного в этом поле варианта окно предварительного просмотра открывается, когда пользователь задерживает указатель на ссылке на запись или когда пользователь нажимает значок предварительного просмотра, появляющийся при удерживании указателя на ссылке на запись.</p> <p>В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Также можно отключить функцию предварительного просмотра записей, выбрав в этом поле вариант "Выкл." По умолчанию при первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании в этом поле выбран вариант "Нажмите значок просмотра".</p> <p>Пользователь может переопределить используемый в компании вариант по умолчанию путем указания другого режима предварительного просмотра записи на своей странице "Личные сведения".</p>
Внутрискочное редактирование разрешено	<p>Включает или отключает возможность внутритекстового редактирования.</p> <p>Когда внутритекстовое редактирование включено, пользователи могут редактировать поля непосредственно на страницах списков и страницах сведений (т. е. не открывая страницу правки для записи).</p> <p>Внутритекстовое редактирование поддерживается на страницах "Список" записей, страницах "Сведения" записей и во многих связанных записях на страницах "Сведения" главных записей.</p> <p>Следует иметь в виду, что со страницы сведений главной записи нельзя редактировать следующие типы полей в связанных записях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ поля, не отображаемые на странице сведений самой связанной записи;</li> <li>■ вычисляемые поля, например "Полное имя";</li> <li>■ поля, доступные только для чтения на странице правки связанной записи.</li> </ul> <p>Кроме того, в случаях, когда одна и та же связанная запись может</p>

Поле	Описание
	присутствовать под несколькими главными записями, поля, являющиеся частью связи, можно редактировать. В то же время поля, принадлежащие самой связанной записи, редактировать невозможно. Например, в списке, связанном с командой по работе с субъектом в записи субъекта, поле "Роль в команде" можно редактировать, поскольку это поле является частью связи между субъектом и членом команды. Однако поля "Фамилия" и "Имя" редактировать нельзя, поскольку они принадлежат к записи пользователя (члена команды).
Центр сообщений включен	<p>Определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ присутствует ли Центр сообщений на панели действий;</li> <li>■ присутствует ли значок "Примечания" и список примечаний на страницах сведений о записях;</li> <li>■ могут ли пользователи использовать виджет "Центр сообщений".</li> </ul>
Число полей для аудита для типа записи	<p>Максимальное число полей, которые можно охватить аудитом для каждого объекта, отображаемое как поле только для чтения. По умолчанию используется значение 35, но администратор компании может его изменить.</p> <p><b>Примечание.</b> Добавление поля в число подлежащих аудиту означает создание еще одной записи в базе данных при каждом изменении этого поля. Если число полей, охваченных аудитом, слишком велико, это может неблагоприятно отразиться на производительности при сохранении записи аудита.</p>
Окончание срока аудита (дни)	<p>Время в днях до очистки записей аудита полей. Администраторы компании могут указать значение в диапазоне от 1 до 90 дней. Чтобы просмотреть значение, указанное для компании, перейдите в раздел "Параметры безопасности компании" на странице "Профиль компании". Следует иметь в виду, что нулевое значение (0) показывает, что записи аудита полей для очистки отсутствуют. Значение 0 может устанавливать только служба поддержки клиентов Oracle CRM On Demand. Для изменения этого параметра администраторы компании должны обладать полномочиями администрирования аудита полей.</p>
Формат связанной информации	<p>На странице сведений о записи выберите формат по умолчанию для разделов связанной информации.</p> <p>Разделы связанной информации отображаются в виде списков или вкладок, которые пользователь может открывать для просмотра списков. Кроме того, в каждой роли для параметра "Формат связанной информации" можно выбрать значение по умолчанию. Если у роли пользователя есть полномочия "Настроить формат отображения связанной информации", в своем личном профиле пользователь может также выбрать формат связанной информации. Если в личном профиле пользователя не указан параметр "Формат связанной информации", используется значение по умолчанию для данной роли пользователя. Если в роли пользователя не указан параметр "Формат связанной информации", используется значение по умолчанию для компании.</p>

Поле	Описание
Метод глобального поиска	<p>Выберите, какой метод поиска будет доступен пользователям в области "Поиск" на панели действий и в окнах поиска.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Целенаправленный поиск.</b> Целенаправленный поиск служит для поиска указанных полей и нахождения совпадений. При целенаправленном поиске допускается ввод значений в нескольких полях. Результаты поиска содержат только те записи, которые соответствуют всем указанным значениям. Макеты поиска, назначенные ролям пользователя для типов записи, определяют список полей для поиска. В Oracle CRM On Demand целенаправленный поиск включен по умолчанию. Дополнительные сведения о целенаправленном поиске см. в разделе Целенаправленный поиск.</li> <li>■ <b>Поиск по ключевым словам.</b> Поиск по ключевым словам служит для поиска стандартных полей, определенных для каждого типа записи. Для выполнения поиска по ключевым словам пользователь вводит текстовую строку в отдельном текстовом поле. Результаты поиска включают все записи, содержащие указанную текстовую строку в любом из полей, определенных для поиска. Дополнительные сведения о поиске по ключевым словам см. в разделе Поиск по ключевым словам.</li> </ul>
Месяц начала финансового года	<p>В этом поле отображается месяц, в котором начинается финансовый календарь.</p> <p>Значение в этом поле первоначально задается при создании компании и не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Этот параметр влияет на отчеты, в которых фигурирует выручка за финансовый год.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Дата начала финансового года	<p>В этом поле отображается дата в указанном месяце, с которой начинается финансовый год.</p> <p>Значение в этом поле первоначально задается при создании компании и не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Этот параметр влияет на отчеты, в которых фигурирует выручка за финансовый год.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>



Поле	Описание
Тип финансового календаря	<p>В этом поле показан тип используемого календаря финансового года. Можно выбрать один из следующих вариантов: "Кварталы по календарю", "4-4-5", "5-4-4", "Пользовательский финансовый календарь". Данная настройка влияет на проведение временного анализа, составление бизнес-планов и прогнозов. Это поле не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Усреднение вероятности продуктов включено	<p>Определяет, как корректируется вероятность бизнес-возможности при нажатии пользователем кнопки "Обновить итоги для возможности".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Если флажок установлен, вероятность бизнес-возможности вычисляется по взвешенному среднему вероятностей каждого из связанных продуктов: <math display="block">\text{вероятность бизнес-возможности} = \frac{\text{SUM(ожидаемая выручка от продукта)}}{\text{SUM(выручка от продукта)}}</math> </li> <li>Если флажок не установлен, вероятность при нажатии кнопки не корректируется.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Кнопка "Обновить итоги для возможности" находится на странице сведений о бизнес-возможности в строке заголовка в разделе сопутствующей информации "Продукты".</p>
Разрешить сохранение и добавление продукта	<p>Если выбрать этот параметр, то при создании записи бизнес-возможности в заголовке страницы "Сделка" вместо кнопки "Сохранить" будет содержаться кнопка "Сохранить и добавить продукт". Если этот параметр не выбран, то при создании новой записи сделки кнопка "Сохранить и добавить продукт" не будет отображаться в заголовке страницы "Сделка"; там будет только кнопка "Сохранить".</p>
Включить разбивку дохода по сделке	<p>Если выбрать этот параметр, то доход от бизнес-возможности можно будет распределять среди членов команды.</p> <p>При выбранном флажке на странице "Команда для возможности - изменить пользователей" отображаются кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения", давая возможность разбивать доход по членам команды. На страницах "Прогноз выручки от бизнес-возможности" и "Мои возможности" указываются бизнес-возможности, для которых данный пользователь является членом команды с положительной долей разбиения дохода.</p> <p>Если этот флажок снят, кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения" не отображаются на странице "Команда для возможности - изменить пользователей". На страницах "Прогноз выручки от бизнес-возможности" и "Мои возможности" указываются бизнес-возможности, владельцем которых является данный пользователь.</p>

Поле	Описание
Проекционный экран	<p>Если включен проекционный экран, он отображается внизу окна браузера, показывая ссылки на различные информационные разделы страницы (например, на разделы связанных записей). Проекционный экран можно полностью удалить со страниц сведений, отключив его в личном профиле. Дополнительные сведения о проекционном экране см. в разделе Обзор страниц Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Проекционный экран можно включать и отключать на уровне компании и на уровне отдельного пользователя. Личная настройка пользователя имеет более высокий приоритет, чем настройка для компании. Цвета проекционного экрана определяются используемой темой. Дополнительные сведения о выборе темы см. в разделе Установка темы.</p>
Включить общие адреса	<p>Выберите этот параметр, чтобы включить совместное использование записей адресов верхнего уровня в записях организации, контакта, дилера и партнера. Если этот параметр не выбран, общий доступ к адресам невозможен в записях организации, контакта, дилера и партнера. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе Адреса.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если общий доступ к адресам включен, перед отключением общих адресов просмотрите информацию в разделе <a href="#">Характеристики отключения общих адресов</a> (см. "Что необходимо помнить при отключении общих адресов" на стр. 68) и выполните процедуру из раздела <a href="#">Обновление доступа пользователя и полномочий на управление адресами перед отключением общих адресов</a> (см. "Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов" на стр. 69). Общие адреса несовместимы с предварительно скомпонованными интеграциями продуктов Oracle, например с "Пакетом интеграции процессов Oracle (PIP)". При использовании пакета PIP, такого как "Пакет интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и PIP набора приложений Oracle E-Business", не используйте параметр "Включить общие адреса".</p>
Проверка общих адресов	<p>Этот параметр служит для проверки общих адресов в компании. Если установлен этот флажок, можно выбирать общие адреса для добавления к записям организации, контакта, дилера или партнера. Непроверенные адреса будут отфильтрованы из записей организации, контакта, дилера или партнера, а кнопка "Создать адрес" будет отключена в этих записях.</p> <p>Если флажок "Проверка общих адресов" не установлен, для записей организации, контакта, дилера или партнера будут доступны все адреса (т. е. фильтрация отсутствует, а кнопка "Создать адрес" активна в этих записях для пользователей с необходимыми полномочиями).</p> <p>Дополнительные сведения о проверке адресов см. в разделе Обозначение общих адресов как проверенных.</p>

Поле	Описание
Использование заказа	<p>Выберите способ работы пользователей с заказами и позициями заказа в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Если выбрано значение "Управление заказами CRM On Demand", для пользователей доступно управление заказами в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Если выбрано значение "Интеграция Ebiz PIP", допускается использование решения интеграции "Пакет интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и набора приложений Oracle E-Business".</p> <p>Чтобы использовать функциональность заказа для любой из этих целей, для роли пользователя следует задать полномочия "Разрешить доступ к заказу".</p>
<b>Настройка темы компании</b>	
Имя темы	<p>Тема определяет внешний вид Oracle CRM On Demand. При первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании по умолчанию используется тема Oracle. Чтобы сменить тему, нажмите список "Имя темы" и затем выберите тему, которая должна использоваться для компании. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.</p> <p>Выбор темы не влияет на режим работы Oracle CRM On Demand. Администраторы компаний могут создавать темы в Oracle CRM On Demand. Если вы хотите предложить собственные темы для использования в Oracle CRM On Demand, обратитесь к администратору своей компании.</p>
<b>Настройка просмотра данных компании</b>	
Просмотр менеджера включен	Установите этот флажок, чтобы разрешить менеджерам просматривать записи пользователей, подотчетных им прямо или опосредованно. Руководитель пользователя указан на странице "Сведения о пользователе" в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним", в зависимости от того, какое поле отображается на странице.
Включить наследование родительской команды	Выберите этот параметр, чтобы команды бизнес-возможностей и контактов могли наследовать членов команды субъекта. Если параметр выбран, то каждый новый член команды субъекта будет также включаться во все команды бизнес-возможностей и контактов этого субъекта.
Назначение группы по умолчанию	Выберите этот параметр, чтобы разрешить членам группы сообщать субъектами, операциями, контактами, домохозяйствами, бизнес-возможностями и портфелями. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Управление группами</a> (на стр. 300).
Включить книги	Определяет, должны ли в селекторе книг отображаться нестандартные книги. Если этот флажок снят, в список селектора книг включаются только книги пользователей и книги для делегатов (если делегаты

Поле	Описание
	существуют). <b>ВНИМАНИЕ!</b> Не устанавливайте флажок "Включить книги", пока не будет создана иерархия книг. После установки этого флажка снять его невозможно. Однако после установки этого флажка можно внести изменения в иерархию книг.
Показывать селектор книг	Этот параметр включает или отключает селектор книг, который можно использовать для уточнения параметров поиска записей из определенной книги пользователя, книги делегата или нестандартной книги.
<b>Параметры интеграции</b>	
Интеграция событий включена	Для новых клиентов функции событий интеграции включаются автоматически. После этого настройка таких функций может изменяться в Oracle CRM On Demand представителями службы поддержки клиентов и администратором компании. Чтобы получить помощь в вопросе администрирования событий интеграции или установить максимальный общий размер очередей событий интеграции, обратитесь в службу поддержки.
Режим совместимости веб-служб с R16	Определяет, как должны обрабатываться запросы веб-служб, содержащие имя пользователя и пароль: как запросы без сохранения состояния или с сохранением (аналогично Oracle CRM On Demand выпуска 16 и ранее). Для всех новых компаний этот флажок по умолчанию будет снят.
Включить поток операций	Если компания настроена на использование потока операций, отображается этот параметр. Его можно активизировать после создания условий потока операций, который требуется развернуть.
<b>Настройки интеграции электронных таблиц</b>	
Доступ к автономному клиенту для изменения	Этот параметр задает проверку доступа к записи для изменения при загрузке в сеть или при выгрузке из сети (в предыдущих версиях Oracle CRM On Demand доступ проверялся только при выгрузке). Рекомендуется проверять доступ во время загрузки данных в сеть. Возможные варианты: "Проверка при загрузке" (принимается по умолчанию для новых клиентов), "Проверка при выгрузке" и "Нет". Клиентам рекомендуется использовать вариант "Проверка при загрузке". Если выбрать пустую строку списка выбора, проверка доступа в Oracle CRM On Demand будет производиться так же, при выборе варианта "Проверка при выгрузке".
<b>Параметры безопасности компании</b>	
Время простоя компании (мин)	Время (в минутах), по истечении которого сеанс пользователя заканчивается из-за отсутствия активности. Если значение для этого поля не указано, параметр времени ожидания для интерактивного сеанса определяется значением времени простоя системы по умолчанию. Текущее значение времени простоя системы по умолчанию выводится в верхней части раздела "Параметры безопасности

Поле	Описание
	компании" на странице "Профиль компании". Это значение отображается при редактировании страницы "Профиль компании". Можно обратиться в службу поддержки клиентов, чтобы изменить значение времени простоя компании на значение в интервале от 10 до 90 минут.
Тип аутентификации	<p>Отображаются типы аутентификации, разрешенные для компании. Это значение может быть назначено только службой поддержки клиентов. Возможны следующие значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Только идентификатор пользователя/пароль": все пользователи должны регистрироваться в приложении, используя свои идентификатор пользователя и пароль Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ "Только единая регистрация с уникальным паролем": все пользователи должны регистрироваться в приложении, используя механизм единой регистрации компании. Идентификаторы пользователей и пароли Oracle CRM On Demand не принимаются.</li> <li>■ "Идентификатор/пароль пользователя или единая регистрация с уникальным паролем": для регистрации в Oracle CRM On Demand может использоваться либо идентификатор пользователя и пароль Oracle CRM On Demand, либо единая регистрация.</li> </ul> <p>Тип аутентификации может быть задан администратором компании для каждого пользователя на странице профиля пользователя. Если параметр в профиле пользователя пуст, для данного пользователя используется параметр уровня компании.</p>
Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем	Уникальный идентификатор компании, назначенный службой поддержки клиентов при настройке единой регистрации для компании. Это значение не может быть изменено администратором компании, хотя для каждого пользователя на странице профиля пользователя могут быть заданы внешние идентификаторы.
Страница регистрации для аутентификации UserID/Pwd	<p>URL-адрес, указывающий на страницу регистрации компании, используемую вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию. Как правило, эта страница размещается на веб-сервере компании. URL-адрес должен быть полным (начинаться с http:// или https://).</p> <p>Эта страница отображается после выхода пользователя из приложения или завершения сеанса пользователя из-за бездействия. Компания должна дать своим пользователям указание использовать для первоначальной регистрации эту страницу вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию.</p>
Страница регистрации для аутентификации SSO	URL-адрес, указывающий на страницу регистрации компании, отображаемую после выхода пользователя из приложения или завершения сеанса пользователя из-за бездействия, если пользователь первоначально зарегистрировался в Oracle CRM On Demand с использованием единой регистрации (SSO). Как правило, эта страница размещается на веб-сервере компании, например на портале единой

Поле	Описание
	<p>регистрации компании. URL-адрес должен быть полным (начинаться с http:// или https://).</p> <p>Компания должна дать своим пользователям указание использовать для первоначальной регистрации свою страницу SSO вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию. Если пользователь, зарегистрировавшийся с использованием единой регистрации, выходит из приложения и этот параметр пуст, отображается стандартная страница с сообщением "Вы вышли из системы".</p>
URL-адрес ITS для аутентификации SSO	URL-адрес службы межсайтовой передачи (ITS) SAML, используемой для единой регистрации в Oracle CRM On Demand, который назначается службой поддержки клиентов при настройке единой регистрации для компании. Это значение не может быть изменено администратором компании.
Ограничения IP-адресов включены	См. <a href="#">Ограничение доступа определенными IP-адресами</a> (см. "Ограничение использования IP-адресов" на стр. 44).
Включена защита от фальсификации запросов между сайтами	<p>Включает функцию, позволяющую предотвратить атаки с фальсификацией межсайтовых запросов. Когда этот флажок установлен, пользователям, разрабатывающим собственный взаимодействующий с Oracle CRM On Demand код, может понадобиться включить в свой код в качестве скрытого параметра маркер безопасности. Дополнительные сведения о защите от фальсификации запросов между сайтами см. в разделе <a href="#">О защите от фальсификации запросов между сайтами</a> (см. "О защите от подделки запросов между веб-узлами" на стр. 42).</p> <p>Этот флажок устанавливается по умолчанию при настройке компании на использование Oracle CRM On Demand и не может быть снят администратором компании.</p>
Включить встраивание IFRAME	Из соображений безопасности этот флажок снят по умолчанию и может быть установлен только в случае необходимости. Установка флажка позволяет пользователям встраивать страницы Oracle CRM On Demand в iFRAME на веб-странице другого сайта. Если пользователи пытаются встроить Oracle CRM On Demand в iFRAME на веб-странице другого сайта и этот флажок снят, страница Oracle CRM On Demand разворачивается и становится родительской страницей. Этот параметр не влияет на виджеты Oracle CRM On Demand, встраиваемые в настольные приложения.
<b>Параметры просмотра аналитики</b>	
Создание отчетов об предметных областях	<p>С помощью списка выбора задайте уровень просмотра для пользователей, которым требуется просматривать записи отчетов реального времени в Oracle CRM On Demand Answers. Эти отчеты представляют собой анализ данных в реальном времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <p>"Просмотр менеджера": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, непосредственно принадлежащие их</p>

Поле	Описание
	<p>подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</p> <p>"Просмотр команды": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, принадлежащие членам их команд по работе с субъектами и с бизнес-возможностями.</p> <p>Этот общекорпоративный параметр применяется, если пользователь не задал значение параметра "Создание отчетов о предметных областях" на своей странице личных сведений. Дополнительные сведения об отчетах см. в главе Отчеты, в частности, в разделе "О видимости записей в отчетах".</p>
Исторические предметные области	<p>С помощью списка выбора задайте уровень просмотра для пользователей, которым требуется просматривать записи аналитических отчетов в Oracle CRM On Demand Answers. Эти отчеты представляют собой анализ исторических данных или трендовый анализ либо содержат более сложные вычисления, чем отчеты реального времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <p>"Просмотр менеджера": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, непосредственно принадлежащие их подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</p> <p>"Просмотр команды": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, принадлежащие членам их команд по субъектам и бизнес-возможностям.</p> <p>"Полный просмотр": сочетает в себе уровни просмотра менеджера и команды.</p> <p>Этот общекорпоративный параметр применяется, если пользователь не задал значение параметра "Исторические предметные области" на своей странице личных сведений. Дополнительные сведения об отчетах см. в главе Отчеты, в частности, в разделе "О видимости записей в отчетах".</p>
Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли	<p>Этот список выбора используется, если в отчетах Oracle CRM On Demand Answers параметр "Можно прочитать все записи" требуется использовать в зависимости от объекта, как определено на странице "Доступ к типам записей" в мастере управления ролями. Например, если администратор выбирает для роли пользователя режим просмотра "Можно прочитать все записи" для данного объекта (выбрав "Администрирование", "Элементы управления пользователями и доступом", "Управление ролями", затем изменив роль и выбрав "Доступ к типам записей"), пользователь сможет просматривать в Oracle CRM On Demand Answers все записи этого объекта, при условии, что в его профиле пользователя или в профиле компании установлен параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли".</p> <p>Указания о том, когда и как следует устанавливать параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли", см. в разделе О параметре "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли".</p>



Поле	Описание
	Если параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" не выбран, в отчетах Oracle CRM On Demand Answers будет использоваться режим просмотра, заданный в полях "Создание отчетов о предметных областях" и "Исторические предметные области".
<b>Настройки связей</b>	
Автоматическое завершение	<p>Если выбрать этот параметр, операция связи будет автоматически завершаться в Oracle CRM On Demand, когда агент закончит телефонный разговор, завершит передачу электронной почты или переназначит голосовые сообщения. Форма завершения для агента не открывается. Операция автоматически переходит в статус "Завершено", и в качестве кода разрешения устанавливается "Автоматическое завершение".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Эта настройка не применяется, когда агент нажимает кнопку "Завершение" на странице сведений об операции связи. Например, агент может, прослушав сообщение голосовой почты, нажать кнопку "Завершение" на странице сведений об операции голосовой почты, чтобы открыть форму завершения и завершить операцию.</p>
<b>Дополнительные сведения</b>	
Лицензированные пользователи, активные пользователи, неактивные пользователи	Доступные только для чтения цифры, характеризующие лицензированное количество пользователей и текущее состояние пользовательской базы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

## Проверка состояния лицензий и активных пользователей

Можно проверить состояние лицензий и сравнить его с числом активных пользователей. Для каждого активного пользователя должна быть лицензия. (*Активный пользователь* – это пользователь, который может обращаться к приложению.)

Число лицензий также определяет объем данных компании, который может храниться в приложении.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией".

### Процедура проверки состояния лицензий и числа активных и неактивных пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".



- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 В разделе "Дополнительная информация" на странице "Профиль компании" проверьте количество лицензированных пользователей, активных пользователей и неактивных пользователей.
  - При наличии активных пользователей, которым больше не требуется доступ к приложению, можно освободить лицензии путем деактивации этих пользователей. Дополнительные сведения о деактивации лицензий см. в разделе [Деактивация пользователей](#) (на стр. 190).
  - Для приобретения дополнительных лицензий обратитесь к своему торговому представителю Oracle CRM On Demand.

## О политиках регистрации и назначения паролей

Oracle CRM On Demand обеспечивает наивысшие уровни защиты компании. Разработанные ограничения гарантируют, что доступ к данным смогут получить только авторизованные пользователи.

Кроме того, можно установить определенные политики в отношении входа, паролей и проверки подлинности, чтобы повысить уровень безопасности в компании. Например, для улучшения соответствия корпоративным политикам безопасности можно установить время ожидания для входа равным 15 минутам. А если кто-либо из пользователей забудет свой пароль, он сможет получить новый, просто ответив на ряд контрольных вопросов. В качестве дополнительной меры безопасности можно указать количество часов, в течение которых может продолжаться активный сеанс. Например, можно настроить активный сеанс пользователя продолжительностью 1 час. Когда пользователь достигнет предельного значения для активного сеанса и попытается выполнить действие в Oracle CRM On Demand, для продолжения сеанса ему потребуется ввести свои учетные данные.

## Соображения безопасности

Прежде чем настраивать параметры регистрации и паролей, необходимо тщательно проанализировать требования к безопасности, в частности, ответить на следующие вопросы:

- Какого типа идентификаторы пользователей будут использоваться?
- В течение какого времени может быть действителен сгенерированный системой временный пароль?
- Сколько допускается неудачных попыток регистрации, прежде чем пользователь будет заблокирован?
- На какое время пользователь должен быть заблокирован после исчерпания числа неудачных попыток регистрации? Как часто пользователи должны менять свои пароли?
- Должны ли новые пароли отличаться от старых?
- Какова будет минимальная длина пароля?
- На сколько секретных вопросов должны правильно ответить пользователи, чтобы восстановить забытый пароль?
- На сколько вопросов безопасности пользователь должен дать правильный ответ, чтобы приложение автоматически сбросило пароль пользователя?
- Следует ли разрешить пользователям менять свои идентификаторы или адреса электронной почты?
- Какую продолжительность следует установить для активного сеанса пользователя?

После определения политик регистрации и назначения паролей их можно реализовать на страницах администрирования компании в приложении.

### Изменение параметров паролей

При внесении изменений в параметры паролей система не применяет изменения до истечения срока действия текущих паролей. Например, при изменении минимальной длины пароля с семи символов на десять пользователь с семизначным паролем сможет использовать свой семизначный пароль до истечения срока его действия. По истечении срока действия пароля пользователь должен будет создать новый пароль, состоящий как минимум из 10 символов.

Лучше всего установить внутреннюю политику и выбрать параметры, прежде чем добавлять в систему новых пользователей. При возникновении необходимости в немедленном внесении изменений в политику безопасности существует возможность сбросить все пароли пользователей. При этом всем пользователям в компании отправляются сообщения электронной почты с новым временным паролем. Для сброса всех паролей необходимо располагать полномочием "Сброс паролей".

### Что происходит, когда пользователи забывают пароль?

Пользователи, роль которых предусматривает полномочия на сброс личного пароля, могут отправить запрос на восстановление забытого ими пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен?" на странице входа в систему Oracle CRM On Demand. Необходимо определить минимальное число секретных вопросов и ответов, которые должен предоставить пользователь для восстановления пароля. Если эта функция настроена, пользователи могут восстановить собственный пароль Oracle CRM On Demand без вмешательства администратора компании.

### Задание параметров паролей компании

Можно определить политику паролей для Oracle CRM On Demand. Например, политика паролей может отражать принятый в компании регламент по длине паролей и сроку их действия.

#### *Процедура задания параметров паролей компании*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Управление регистрацией и паролями".
- 4 На странице "Управление регистрацией и паролями" заполните поля и сохраните настройки.

В следующей таблице рассмотрены параметры, присутствующие на этой странице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сбрасывать свои пароли могут только пользователи, роли которых предусматривают полномочия "Сброс личного пароля". Для сброса пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand для пользователей также должны быть настроены вопросы безопасности и ответы на них.

Параметр	Возможные значения	Использование
<b>Сведения о политике регистрации</b>		
Идентификатор регистрации компании	Текстовое поле	Уникальный идентификатор компании. При создании новых пользователей этот идентификатор образует первую часть идентификатора регистрации (идентификатор регистрации компании) для пользователя. При создании новых пользователей, когда в качестве значения параметра "Тип идентификатора пользователя по умолчанию" выбран вариант "Идентификатор регистрации компании", это значение автоматически подставляется в качестве домена компании в идентификаторах пользователей. Получить доступ к этому параметру также можно со страницы "Профиль компании".
Максимальное число попыток ввода текущего пароля	Число между 1 и 3	Число попыток, которые даются пользователю для ввода текущего пароля. Если пользователь вводит текущий пароль на экране входа, по достижении указанного числа попыток вход в Oracle CRM On Demand будет для него заблокирован. Значение поля "Длительность блокировки входа" определяет число разрешенных попыток. Однако если пользователь вводит текущий пароль в Oracle CRM On Demand или обновляет пароль, по достижении указанного числа попыток ввода текущего пароля сеанс

		<p>пользователя будет прекращен. Вход в Oracle CRM On Demand не будет заблокирован, пока пользователь не использует указанное число попыток ввода текущего пароля на экране входа; только после этого приложением Oracle CRM On Demand будет применено значение поля "Длительность блокировки входа".</p> <p>Значение по умолчанию для существующих и новых клиентов равно 3.</p>
Длительность блокировки входа	15, 30, 60 минут или "Без ограничений"	Срок, на который блокируется учетная запись пользователя.
Максимальная длительность сеанса (в часах)	0-9999 часов	<p>Время активного сеанса пользователя до повторного запроса ввода учетных данных для входа в систему. В этом поле можно вводить положительные целые значения от 0 до 9999.</p> <p>Чтобы просмотреть значение по умолчанию для этого параметра, перейдите на страницу "Политики входа и паролей" в разделе "Администрирование компании".</p> <p>При использовании Oracle CRM On Demand необходимо вводить учетные данные для входа в систему при достижении максимальной продолжительности активного сеанса.</p> <p>Если используются веб-службы и время ожидания активного сеанса истекает, чтобы продолжить использование веб-служб, требуется повторная проверка подлинности для</p>

		клиента веб-служб.
<b>Сведения об управлении паролями</b>		
Срок действия паролей пользователей истекает через	30, 60, 90 дней, один год или "Срок действия не ограничен"	Срок, в течение которого действует пароль пользователя. По истечении этого срока пользователь будет вынужден сменить пароль.
Минимальная длина пароля	Число между 6 и 10	Минимальное число символов в пароле.
Максимальное число изменений пароля	Число между 1 и 20	Максимальное число изменений пароля пользователя в пределах периода, заданного параметром "Окно ограничений на изменение паролей". После достижения заданного числа раз изменение пароля не допускается.
Окно ограничений на изменение паролей	Число дней (от 1 до 7)	Период, к которому относится параметр "Максимальное число изменений пароля".
Уровень сложности паролей	3 или 4	<p>Число классов символов, которые следует использовать в пароле, из следующих четырех категорий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Символы верхнего регистра (A...Z)</li> <li>■ Символы нижнего регистра (a...z)</li> <li>■ Цифры (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Служебные символы (!, \$, #, %)</li> </ul>

Применять политику паролей при входе	Флажок	Если это флажок установлен, проверка политики паролей при входе пользователя в Oracle CRM On Demand включена. Эта проверка гарантирует, что пароль пользователя соответствует параметрам "Минимальная длина пароля" и "Уровень сложности паролей" в Oracle CRM On Demand.
Число предыдущих паролей, учитываемых для предотвращения повторного использования	Число между 0 и 10	<p>Число предыдущих паролей, которые нельзя повторно использовать в Oracle CRM On Demand.</p> <p>По умолчанию для новых компаний это значение равно 3. Для существующих компаний значение по умолчанию равно 1 или 0 при соблюдении следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Установлен флажок "Новый пароль должен отличаться от старого".</li> <li>■ Флажок "Число предыдущих паролей, учитываемых для предотвращения повторного использования" снят.</li> </ul>
<b>Сведения об аутентификации</b>		
Количество вопросов безопасности, на которые должны быть введены ответы	Число между 1 и 8	<p>Этот параметр определяет, сколько вопросов безопасности и ответов на них должен настроить пользователь. Вопросы и ответы пользователя сохраняются для последующего использования.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователи настраивают секретные вопросы при</p>

		<p>первом входе в Oracle CRM On Demand. Они также могут менять свои вопросы в любое время.</p> <p>Дополнительные сведения см. в разделе Настройка вопросов системы безопасности.</p> <p>Для сброса пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand пользователь должен ответить на ряд настроенных им секретных вопросов.</p> <p>Можно указать, что пользователи должны настроить большее количество вопросов, чем то, на которое они будут отвечать при сбросе пароля. При сбросе пароля для аутентификации пользователя отображаются вопросы, случайным образом выбранные из настроенных вопросов.</p>
Число вопросов безопасности, на которые требуется ответить	Число между 1 и 8	<p>Этот параметр определяет количество вопросов, на которые пользователь должен ответить при сбросе пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand. При отправке пользователем запроса на сброс пароля через короткое время он получает сообщение электронной почты со ссылкой на временную страницу.</p> <p>На временной странице пользователь должен ответить на вопросы безопасности, количество которых определяется этим параметром, прежде чем</p>

		<p>пароль будет сброшен.</p> <p>Значение в этом поле должно быть меньше или равно значению в поле "Количество вопросов безопасности, на которые должны быть введены ответы", поскольку пользователь не может ответить на большее число вопросов, чем было настроено.</p>
Число дней, в течение которых действует временная регистрация	Число дней (от 1 до 14)	<p>Этот параметр определяет число дней, в течение которых действителен пароль временной регистрации. Сообщение электронной почты, содержащее данные временной регистрации, обычно отправляется при добавлении нового пользователя или при сбросе пароля пользователя администратором компании или службой поддержки клиентов.</p>
Число попыток регистрации с временным паролем	Число попыток (от 1 до 14)	<p>Общее число попыток регистрации с паролем временной регистрации. При превышении этого значения данные временной регистрации пользователя становятся недействительными и пароль пользователя должен снова быть сброшен.</p>
<b>Дополнительные сведения</b>		
Разрешить пользователям изменять идентификатор пользователя	Флажок	<p>Если этот флажок установлен, пользователи могут, редактируя свой профиль, изменять свой идентификатор пользователя. Если флажок снят, изменять идентификаторы пользователей может только</p>



		администратор компании.
Разрешить пользователям изменять адрес электронной почты	Флажок	Если этот флажок установлен, пользователи могут, редактируя свой профиль, изменять свой адрес электронной почты. Если флажок снят, изменять адреса электронной почты может только администратор компании.
Параметр параллельного сеанса	Разрешить с уведомлением, Разрешить без уведомления, Предупредить и прервать существующий	<p>Этот параметр позволяет управлять способами обработки Oracle CRM On Demand параллельных сеансов при использовании учетных данных пользователя для входа в систему.</p> <p>Параметр "Разрешить с уведомлением" позволяет подключиться в параллельном сеансе. При этом Oracle CRM On Demand отображает уведомление, что выполняется другой сеанс с использованием тех же самых учетных данных. Oracle CRM On Demand также выводит уведомление пользователю в другом сеансе.</p> <p>Параметр "Разрешить без уведомления" позволяет подключиться в параллельном сеансе. Однако Oracle CRM On Demand не уведомляет ни одного из пользователей о том, что выполняется другой сеанс.</p> <p>Параметр "Предупредить и прервать существующий" закрывает первый (текущий) сеанс и оставляет выполняться второй (новый) сеанс. Пользователи обоих сеансов уведомляются об этих действиях.</p>

## О защите от подделки запросов между веб-узлами

Во избежание подделки запросов между веб-узлами при создании пользовательского кода, содержащего запросы HTTP POST (в том числе запросы по технологии асинхронного Java Script и XML (AJAX)), выполнение которых предусматривает обновление, создание или удаление данных в Oracle CRM On Demand, необходимо в качестве скрытого параметра включить в код маркер доступа. Отсутствие или неверное употребление маркера доступа в пользовательском запросе приводит к сбою запроса. При сбое запроса отображается сообщение об ошибке с информацией о том, что в связи с недопустимостью ключа или истечением срока его действия выполнить запрос невозможно и необходимо обновить страницу.

В следующей таблице показан маркер доступа, который пользователи должны включать в код.

Компонент параметра	Код маркера
Имя	%%%ODReqName%%%
Значение	%%%ODReqValue%%%

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Код маркера необходимо ввести в точности так, как он представлен в таблице, с учетом регистра. Любая ошибка в коде маркера приводит к сбою запроса.

Функция защиты от подделки запросов между веб-узлами управляется флажком 'Включена защита от фальсификации запросов между сайтами'. По умолчанию при настройке Oracle CRM On Demand для компании эта функция включена и отключить ее невозможно.

## Сброс всех паролей

Можно одновременно сбросить все пароли пользователей (в т.ч. пароль администратора).

**Пример использования 1.** При настройке приложения созданы пользователи и им присвоено состояние 'Активный', но пользователям не разосланы пароли по электронной почте. После завершения настройки, когда приложение готово к использованию, выполните сброс всех паролей. При выполнении этого действия всем активным пользователям одновременно передаются сообщения электронной почты с временными паролями, предоставляя возможность доступа к приложению.

**Пример использования 2.** Вы изменили политику управления паролями, и от всех пользователей требуется следование этой новой политике. Выполните сброс всех паролей, чтобы пользователи должны были изменить свои пароли при следующем входе.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Управление компанией - сброс всех паролей". Кроме того, каждая роль пользователя должна обладать полномочиями "Сброс личного пароля".

### Для сброса всех паролей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 В строке заголовка 'Профиль компании' нажмите кнопку 'Сбросить все пароли'.

Всем пользователям рассылаются сообщения электронной почты, в которых пользователям сообщаются их новые временные пароли. Пользователи, которые в данный момент находятся в системе, могут продолжать работу, но для следующего входа должны использовать новые временные пароли.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 183)
- [Настройка пользователей](#) (на стр. 166)
- [Задание параметров паролей компании](#) (на стр. 34)

## Активация языков

Система Oracle CRM On Demand доступна на многих языках. Все стандартные текстовые поля, предусмотренные в системе, такие как поля и значения списков выбора, а также справочная система и учебные курсы отображаются на доступных языках.

Однако при настройке полей или значений списков выбора необходимо вручную вводить эквиваленты на других языках, если требуется, чтобы эти поля отображались в переведенном варианте. В противном случае они отображаются на исходном языке синим цветом, заключенные в квадратные скобки, вне зависимости от выбранного языка.

Изначально единственным активным языком является язык, выбранный в качестве языка по умолчанию для компании при подписке компании на Oracle CRM On Demand.

Чтобы языки были доступны для выбора пользователями, их необходимо активизировать.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Администрирование профиля компании".

### Процедура активации языков

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Языки".
- 4 В столбце "Активно" выберите языки, которые требуется сделать доступными работникам.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Форматы отображения дат, времени и валюты определяются другими параметрами, отличными от параметра "Язык".

- 5 Сохраните запись.

## Ограничение использования IP-адресов

Эта функция позволяет компании ограничить доступ к системе лишь определенными диапазонами IP-адресов. Эта функция может использоваться для обеспечения доступа в систему только из определенных местоположений сети, например, из офиса. Если эта функция включена, пользователи могут выполнять вход в данное приложение только с компьютеров, IP-адреса которых находятся в указанном диапазоне.

**Перед началом работы.** Обратитесь в службу поддержки клиентов, чтобы сотрудники этой службы включили фильтрацию IP-адресов для данной компании. Затем выполните эту процедуру. Ваша роль должна включать в себя полномочия "Администрирование профиля компании".

### Для ограничения использования IP-адресов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 Выберите ссылку "Параметры безопасности".
- 4 На странице "Параметры безопасности" введите IP-адреса, с которых разрешается выполнять вход.  
**СОВЕТ.** Прочтите отображаемую на экране информацию о корректном вводе IP-адресов.
- 5 Сохраните запись.

## Администрирование финансового календаря

Администрирование финансового календаря включает определение начала и конца финансового года компании.

- [Финансовые календари](#) (на стр. 44)
- [Определение пользовательского финансового календаря](#) (на стр. 46)

## Финансовые календари

В Oracle CRM On Demand доступно два типа финансовых календарей:

- **Стандартный финансовый календарь.** Если финансовый год соответствует обычному календарю (например, календарным кварталам, 5-4-4, 4-4-5), можно использовать этот тип календаря в профиле компании.
- **Пользовательский финансовый календарь.** Если в компании принят другой календарь, например 4-5-4, можно определить в Oracle CRM On Demand пользовательский финансовый календарь.

Независимо от типа используемого финансового календаря, финансовый год определяется в компании однократно. Каждый тип финансового календаря автоматически позволяет использовать определенные финансовые периоды в Oracle CRM On Demand.

## Стандартные финансовые календари

Стандартные финансовые календари представляют собой периоды, которые соответствуют обычному календарю, например григорианскому, и могут начинаться в любой день любого месяца в году. При использовании стандартного финансового календаря в Oracle CRM On Demand необходимо выбрать один из следующих типов календаря:

- Кварталы по календарю
- Модель календаря 4-4-5
- Модель календаря 5-4-4

При использовании стандартных финансовых календарей в Oracle CRM On Demand автоматически создаются финансовые периоды вплоть до 2020 г. Параметры настройки стандартного финансового календаря можно просматривать, но нельзя изменять. Если требуется изменить определение календаря, обратитесь в службу поддержки клиентов. Служба поддержки клиентов заполняет финансовый календарь данными и определяет тип календаря при настройке компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Любые изменения в определении финансового года не отражаются в отчетах Oracle CRM On Demand до выполнения полного процесса ETL (извлечение, преобразование, загрузка).

### Чтобы просмотреть определение стандартного финансового календаря

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" щелкните ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Параметры компании" обратите внимание на следующие поля:
  - Месяц начала финансового года
  - Дата начала финансового года
  - Тип финансового календаря

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При изменении определения стандартного финансового календаря в Oracle CRM On Demand обновляются все данные в отчетах. Однако в прогнозах Oracle CRM On Demand обновляет только будущие данные.

## Пользовательские финансовые календари

Для компаний, которые не используют стандартные календарные месяцы или обычный финансовый календарь, в Oracle CRM On Demand доступны пользовательские финансовые календари. Эти календари определяются администратором компании. Необходимо создать запись пользовательского финансового календаря для каждого года, для которого требуется создать бизнес-планы, цели, прогнозы или повременные анализы в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об определении пользовательских финансовых календарей см. в разделе [Определение пользовательского финансового календаря](#) (на стр. 46).

## Определение пользовательского финансового календаря

Администратор компании определяет в Oracle CRM On Demand финансовый календарь, соответствующий финансовому году компании. Пользовательские финансовые календари отражаются во всех отчетах, бизнес-планах, целях и квотах пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для настройки определения пользовательского финансового календаря роль пользователя должна включать полномочия на управление компанией.

Чтобы настроить пользовательские финансовые календари компании, необходимо выполнить следующие действия:

- 1 Обратитесь в службу поддержки клиентов, чтобы включить использование пользовательских финансовых календарей для компании.
- 2 Определите финансовые календари для компании.
- 3 Проверьте, что пользовательский финансовый календарь активен в компании.

**ВНИМАНИЕ!** После включения параметр пользовательского финансового календаря не может быть отключен. Администраторам компании не рекомендуется включать пользовательские финансовые календари, если они не до конца понимают функции финансовых календарей в Oracle CRM On Demand.

## Пользовательские финансовые календари и прогнозы

При использовании пользовательских финансовых календарей определение пользовательского финансового календаря компании используется при создании прогнозов. Администратор компании должен определить записи пользовательского финансового календаря перед активацией прогнозов. Поскольку прогноз может охватывать более одного квартала, он может включать данные за несколько финансовых лет. Поэтому, чтобы обеспечить достаточное количество доступных данных для создания серии прогнозов, необходимо создать пользовательский финансовый календарь для каждого года, для которого требуется создать прогнозы. Кроме того, перед использованием нового определения пользовательского финансового календаря в прогнозах администратор компании должен обновить определение прогноза. Если определение прогноза не обновляется до даты следующего прогноза, прогнозы не будут созданы. Дополнительные сведения об обновлении определений прогнозов см. в разделе [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 398).

### *Чтобы определить новый пользовательский финансовый календарь*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" выберите "Новый финансовый календарь".

**5** В меню выберите нужный финансовый год.

В поле "Имя" автоматически подставляется название финансового календаря, например "Финансовый год 2009". Это поле доступно только для чтения.

**6** Введите следующие сведения:

**a Описание.** Добавьте любые дополнительные сведения об определении пользовательского финансового календаря. Максимальная длина этого поля 250 символов.

**b Финансовый квартал 1.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

**c Финансовый квартал 2.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

**d Финансовый квартал 3.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

**e Финансовый квартал 4.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

**f Дополнительные сведения.** Щелкните значок календаря, чтобы указать начало нового финансового года.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Продолжительность финансового года не может превышать 99 недель. Если для начала следующего финансового года выбрано значение, превышающее 99 недель с начальной даты предыдущего финансового года, появится сообщение об ошибке с предложением ввести правильное значение.

**7** Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Финансовые календари создаются последовательно, например, финансовый календарь для 2010 года должен быть создан перед финансовым календарем для 2011 года.

Определение нового пользовательского финансового календаря не отображается в аналитике до ежедневного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки) в ночное время.

**Чтобы просмотреть сведения о финансовом календаре**

**1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

**2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".

**3** В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".

**4** На странице "Список финансовых календарей" щелкните название финансового года, для которого необходимо просмотреть финансовые периоды.

На странице сведений о финансовом календаре отображаются отдельные финансовые месяцы выбранного года и начальная дата следующего финансового года.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При переходе от стандартного финансового календаря к пользовательскому записи предыдущего финансового года будут доступны на странице "Список финансовых календарей" только для чтения и все созданные в Oracle CRM On Demand записи финансового года, относящиеся к будущему, удаляются. Дополнительные сведения о стандартных финансовых календарях см. в разделе [Финансовые календари](#) (на стр. 44).

### **Чтобы изменить финансовый календарь компании**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4** На странице "Список финансовых календарей" найдите финансовый календарь, который требуется обновить, и нажмите кнопку "Редактировать".
- 5** Введите новые сведения для финансового календаря и нажмите кнопку "Сохранить".

Любые изменения в определении пользовательского финансового календаря не отражаются в аналитике до ежедневного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки) в ночное время.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если был определен пользовательский финансовый календарь, он может быть изменен путем редактирования существующего определения календаря. Однако финансовые календари, предшествующие текущему финансовому году, доступны только для чтения. Пользовательские финансовые календари не могут быть удалены.

## **Задание валюты**

Задание валюты для компании включает следующие этапы.

- Активация валют, в которых компания осуществляет транзакции.
- Определение обменных курсов для базовой валюты компании.

Дополнительные сведения об определениях валют см. в разделе [Управление валютами](#) (на стр. 48).

## **Управление валютами**

Чтобы пользователи имели возможность вести деятельность и отслеживать ее в любой валюте, необходимо активизировать соответствующие валюты. В противном случае единственной доступной валютой будет заданная для компании валюта по умолчанию.

Если работники компании фиксируют транзакции в других валютах, необходимо также настроить курсы обмена между этими валютами и валютой по умолчанию компании. Эти обменные курсы используются при сведении выручки для отчетов и прогнозирования.

**ВНИМАНИЕ.** Настроить обменные курсы для всех активизированных валют необходимо до ввода пользователями транзакций.



Для любой активной валюты можно ввести несколько обменных курсов. Каждая запись состоит из даты обмена и обменного курса на эту дату. При определении обменного курса, используемого для конкретной транзакции, приложение руководствуется следующими правилами.

## **Пересчет обменных курсов в Oracle CRM On Demand между валютой компании по умолчанию и валютой пользователя по умолчанию**

В данном случае в компании действуют следующие валюты:

- Валюта компании по умолчанию - доллар США (USD).
- Дополнительные валюты, активированные в компании: евро (EUR) и фунт стерлингов (GBP).
- В компании определены обменные курсы между USD и EUR и между USD и GBP.
- Пользователь вводит доход для бизнес-возможности в EUR. Однако валюта пользователя по умолчанию - GBP.
- Oracle CRM On Demand конвертирует EUR в GBP следующим образом:
  - Сначала доход для бизнес-возможности пересчитывается в валюте компании по умолчанию, т. е. из EUR в USD.
  - Затем доход пересчитывается в валюте пользователя, т. е. из USD в GBP.

## **Применение обменных курсов к сводкам прогнозов**

В этом случае действуют следующие правила:

- При наличии обменного курса на ту же дату, что и дата транзакции, используется значение данного обменного курса.
- При отсутствии введенного обменного курса на дату транзакции, но при наличии обменных курсов на даты до даты транзакции используется обменный курс на дату, ближайшую к дате транзакции.
- При отсутствии введенного обменного курса на дату транзакции и отсутствии обменных курсов на даты до даты транзакции используется первый введенный обменный курс на дату *после* даты транзакции.

Например, если введены обменные курсы только на 15/05/2004 и 15/08/2004, поведение приложения будет следующим:

- для транзакций, проведенных до 15/05/2004, будет использоваться курс на 15/05/2004;
- для транзакций, проведенных между 15/05/2004 и 14/08/2004, будет использоваться курс на 15/05/2004;
- для транзакций, проведенных 15/08/2004 или после 15/08/2004, будет использоваться курс на 15/08/2004.

## **Применение обменных курсов к отчетам**

В отчетах действуют более общие правила применения обменных курсов, чем в прогнозах. Для каждого месяца устанавливается единый обменный курс, который используется во всех транзакциях за этот месяц. Например, для бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand используется дата закрытия возможности, ближайшая к дате начала действия обменного курса.

Для пересчета валют активов в Oracle CRM On Demand используется дата из поля "Дата закупки". Для продуктов бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand используется обменный курс, дата которого ближе всего к начальной дате выручки от продукта. Для остальных объектов, включая пользовательские объекты 01-03, дата обменного курса определяется в Oracle CRM On Demand по дате создания. Для пользовательских объектов 04-15 в Oracle CRM On Demand используется значение поля "Дата обмена".

Обменный курс определяется для месяца следующим образом:

- если в пределах месяца существует более одного обменного курса, используется обменный курс на самую позднюю дату в этом месяце;
- при отсутствии обменного курса в пределах месяца в качестве обменного курса для данного месяца принимается курс ближайшего следующего месяца с введенным курсом;
- при отсутствии обменных курсов для следующих месяцев используется обменный курс первого предшествующего месяца.

Например, если введены обменные курсы на 10/05/2004, 20/05/2004 и 14/08/2004, поведение приложения будет следующим:

- в качестве курса мая 2004 г. будет использоваться курс, установленный на 20/05/2004 (последний из установленных в мае курсов);
- в качестве курса августа 2004 г. будет использоваться курс, установленный на 14/08/2004 (единственный из установленных в августе курсов);
- Для апреля 2004 г. и предшествующих месяцев принимается курс на 20.05.04. В мае имеется две даты обменных курсов.
- для июня и июля 2004 г. будет принят курс августа 2004 г. (ближайший следующий месяц);
- для сентября 2004 г. и следующих месяцев будет принят курс августа 2004 г. (следующего месяца нет, поэтому используется первый предшествующий месяц).

В отчетах все значения, требующие пересчета из одной валюты в другую, преобразуются с использованием обменного курса за месяц, на который приходится транзакция, причем вычисления производятся в соответствии с описанными выше правилами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В ходе прогнозирования все бизнес-возможности преобразуются в валюту компании по умолчанию для сведения данных. В то же время в отчетах поля выручки преобразуются в суммы в валюте конечного пользователя.

В следующих ситуациях необходимо дождаться завершения ежедневного обновления аналитики:

- для компании активизирована новая валюта и настроен обменный курс;
- пользователем выбрана новая валюта, которую до сих пор не выбирал никто из пользователей компании (на странице "Личные сведения").

При обновлении автоматически генерируются все необходимые кросс-курсы. После этого можно строить исторические отчеты либо отчеты реального времени.

При изменении пользователем своей валюты по умолчанию пользователь должен выйти из Oracle CRM On Demand и затем снова зарегистрироваться в приложении, прежде чем данные в отчетах будут отображаться в новой выбранной валюте.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Задание валют". Кроме того, для понимания назначения параметров валют рекомендуется ознакомиться с разделом О параметрах профиля для пользователей.

### **Процедура активации валют**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Задание валюты".
- 4** На странице "Настройка валюты" выберите в раскрывающемся списке "Все валюты".
- 5** Нажмите ссылку "Правка" для валюты, которую требуется активизировать.
- 6** На странице "Изменение валюты" установите флажок "Активно".
- 7** (Необязательно). На странице "Изменение валюты" можно изменить символ, которым обозначается валюта.  
Например, вместо символов можно использовать коды валют: поменять \$ на USD, ? на JPY и € на EUR.
- 8** Сохраните запись.

### **Процедура задания обменных курсов**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Обменные курсы".  
Откроется страница "Изменение обменного курса" с последними обменными курсами для активизированных валют. При отсутствии введенных обменных курсов страница будет пустой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В поле *Конечная валюта* всегда указана валюта, заданная для компании. Необходимо вводить обменные курсы для перевода каждой из активных валют в эту валюту.

- 4** Чтобы добавить новый обменный курс для активной валюты:
  - g** Нажмите ссылку "История обменных курсов" в строке валюты, для которой требуется добавить курс.  
На странице "Обменный курс" нажмите "Создать".
  - h** На странице "Изменение обменного курса" введите требуемую информацию.  
В поле "Обменный курс" введите число единиц *конечной валюты*, необходимое для покупки одной единицы *исходной валюты*.

Пример 1 евро = 1,3 доллара США.

Предположим, что валюта компании – американские доллары (USD). В этом случае понадобится ввести следующие значения:

- Исходная валюта: EUR
- Конечная валюта: USD
- Обменный курс: 1.3

**5** Нажмите кнопку "Сохранить".

### **Процедура просмотра истории обменных курсов**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Обменные курсы".  
На странице "Изменение обменного курса" отображаются последние обменные курсы для различных валют.
- 4** Для просмотра истории обменных курсов для отдельной валюты нажмите ссылку "История обменных курсов".  
Откроется история обменных курсов.

## **Отслеживание компании**

Отслеживание операций - полезная функция, обеспечивающая соблюдение нормативных требований и правил компании. Сведения об отслеживании операций в Oracle CRM On Demand см. в следующих разделах.

- [Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей](#) (на стр. 52)
- [Просмотр использования ресурсов в своей компании](#) (на стр. 53)
- [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (на стр. 54)
- [Просмотр изменений конфигурации отслеживания операций](#) (на стр. 55)

## **Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей**

Можно просмотреть историю входа в систему для всех пользователей компании. На странице истории входа отображается информация о том, кто из пользователей и в какое время использовал данное приложение. На странице истории входа регистрируются также действия службы поддержки клиентов Oracle CRM On Demand.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать в себя полномочия 'Администрирование профиля компании'.

***Для просмотра действий по входу в систему для всех пользователей.***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы выберите ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Администрирование компании' выберите ссылку 'Администрирование компании'.
- 3 В разделе 'Аудит ресурсов' выберите ссылку 'Аудит регистрации'.
- 4 Просмотрите историю входа для данного приложения.

**Связанные разделы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Просмотр действий по входу в систему для пользователя](#) (см. "[Просмотр истории регистраций пользователя](#)" на стр. 184)

## **Просмотр использования ресурсов в своей компании**

Возможен просмотр использования ресурсов для компании в целом, включая изменения следующих областей:

- Сброс пароля
- Забытый пароль
- Ответить на контр. вопросы
- Изм. идент. ед. рег. с ун.пар.
- Изменить на идентификатор пользователя
- Изменить на адрес электронной почты
- Задать пароль
- Первоначальный пароль
- Автономный режим

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Администрирование профиля компании".

***Для просмотра использования ресурсов в своей компании***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".

- 3 В разделе 'Аудит ресурсов' выберите ссылку 'Аудит'.
- 4 Просмотрите историю использования ресурсов своей компании.

## Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций

Можно просмотреть изменения отслеживания операций, внесенные пользователем в поля для аудита, для всех типов записей с возможностью аудита. Отслеживание операций также указывает, создаются, удаляются или восстанавливаются типы записей для аудита.

Для новых клиентов или обновляющих Oracle CRM On Demand на данную версию: если производится аудит определенных полей для типов записей, аудит создания, удаления и восстановления записей включен по умолчанию. Если аудит определенных полей для типов записей не осуществляется, весь аудит создания, удаления и восстановления выключен. В этом случае клиенты могут изменить параметры настройки аудита на уровне записи.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования".

### *Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" выберите ссылку "Главный журнал отслеживания операций".

В главном журнале отслеживания операций отображаются следующие значения:

- **Идентификатор.** Идентификатор строки таблицы.
- **Заголовок.** Поле имени объекта.
- **Тип записи.** Тип отслеживаемой записи.
- **Дата.** Дата последнего аудита объекта.
- **Фамилия.** Фамилия пользователя.
- **Имя.** Имя пользователя.
- **Поле изменено.** Измененное поле в объекте.
- **Прежнее значение.** Предыдущее значение записи.
- **Новое значение.** Новое значение поля. В случае изменения значения поля приоритета запроса на обслуживание с "Низкий" на "Высокий" поле "Прежнее значение" сохраняет значение "Низкий", а поле "Новое значение" имеет значение "Высокий". В случае удаления записи поле "Прежнее значение" остается пустым, а поле "Новое значение" изменяет значение на "Запись удалена".

- **Дата и время обновления.** Время и дата обновления записи.
- **Дополнительные сведения.** Любая дополнительная информация, касающаяся изменения записи.

Дополнительные сведения об отслеживании операций см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 121).

## Просмотр изменений конфигурации отслеживания операций

Пользователь может просматривать изменения отслеживания операций, вносимые другими пользователями в настройки полей, роли и профили доступа.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования".

### Процедура просмотра изменений конфигурации отслеживания операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" щелкните ссылку "Аудит конфигурации администрирования".

В таблице "Аудит конфигурации администрирования" содержатся следующие значения.

- **Идентификатор.** Идентификатор строки таблицы для измененной конфигурации.
- **Тип.** Тип записи, который был изменен.
- **Имя типа.** Имя записи, которое было изменено.
- **Исходный IP-адрес.** IP-адрес компьютера, на котором было выполнено изменение конфигурации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это значение отображается только в том случае, если соответствующая информация доступна.

- **Тип сеанса.** Это значение указывает тип сеанса: интерактивный или сеанс веб-служб.
- **Фамилия.** Фамилия пользователя.
- **Имя.** Имя пользователя.
- **Идент. пользователя при входе.** Идентификатор пользователя для входа в систему.
- **Операция.** Тип выполненной конфигурации, например создание, удаление или изменение.
- **Поле изменено.** Имя измененного поля записи.
- **Прежнее значение.** Предыдущее значение измененной записи или поля.
- **Новое значение.** Новое значение измененной записи или поля.

- **Дата.** Время и дата конфигурации записи.

Дополнительные сведения об отслеживании операций см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 121).

## Управление уведомлениями

Уведомления в Oracle CRM On Demand позволяют предоставлять пользователям компании важную информацию в определенное время. Дополнительные сведения об уведомлениях см. в следующих разделах.

- Просмотр своих предупреждений
- [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 56)
- Работа со списками
- [Поля предупреждений](#) (на стр. 57)

## Публикация общекорпоративных предупреждений

Общекорпоративные предупреждения (сигналы) отображаются на странице "Моя главная страница" каждого работника. Предупреждения можно использовать для рассылки информации, касающейся всех работников компании, таких как уведомления о собраниях и изменениях политик.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Предупреждения с сообщением о формировании прогноза остаются на страницах "Моя главная страница" работников в течение двух дней. Чтобы увеличить этот срок, внесите изменения на странице "Изменения предупреждения" после первоначального появления предупреждения. Инструкции см. в описании процедуры ниже в этом разделе.

С предупреждениями можно связывать файлы или URL-адреса. Например, при создании уведомления о собрании можно добавить ссылку на веб-страницу с указаниями, как пройти к месту проведения собрания.

**(Необязательно.) Перед началом работы.** Создайте или найдите веб-страницу или файл с информацией, которую требуется донести до пользователей. Убедитесь, что эта веб-страница или файл находятся в доступном пользователям месте. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Администрирование профиля компании".

### *Процедура создания или обновления общекорпоративного предупреждения*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 56** Администрирование Oracle CRM On Demand Выпуск 20



- 3 В разделе "Управление уведомлениями" щелкните ссылку "Уведомления компании".  
Откроется страница "Предупреждения" со списком общекорпоративных предупреждений.
- 4 На странице "Предупреждения" выполните одно из следующих действий.
  - Нажмите кнопку создания.
  - Нажмите заголовок предупреждения, которое требуется отредактировать, и нажмите кнопку редактирования.
- 5 На странице "Новое предупреждение" или "Изменение предупреждения" введите требуемую информацию.
- 6 Сохраните предупреждение.
- 7 Чтобы добавить к предупреждению дополнение, нажмите заголовок предупреждения на странице списка предупреждений, чтобы открыть сведения о предупреждении.
- 8 Нажмите кнопку "Добавить дополнение" и введите требуемые сведения.
- 9 На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".
- 10 Чтобы добавить в предупреждение URL-адрес, нажмите заголовок предупреждения на странице списка "Предупреждения", чтобы открыть сведения о предупреждении.
- 11 Нажмите кнопку "Добавить URL" и введите требуемые сведения.
- 12 На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

## Поля предупреждений

В следующей таблице описывается информация о полях, которые могут отображаться в записях предупреждений. Администраторы могут просматривать и обновлять все поля предупреждений. Остальные пользователи могут только просматривать ограниченное число полей.

Поле	Описание
Заголовок	Заголовок предупреждения, который отображается на страница "Моя главная страница".
Приоритет	Приоритет предупреждения, который указывается значком рядом с предупреждением на странице "Моя главная страница".
Гиперссылка	Адрес URL или имя файла и путь к каталогу, который связан с данным предупреждением.
Описание предупреждения	Текст, который отображается в предупреждении.
Дата публикации	Дата, когда должна начаться рассылка этого предупреждения на страницы "Моя главная страница".
Окончание срока	Дата, когда должна завершиться рассылка этого предупреждения на

Поле	Описание
действия	страницы "Моя главная страница".
Отображенная гиперссылка	Текст, который будет отображаться в предупреждении для гиперссылки. Требуется, если была указана гиперссылка.  Например, для ссылки (URL) "http://company.site/doc_2389.html" можно в качестве текста гиперссылки ввести "Инструкции к совещанию".

**СОВЕТ.** Можно создать фильтрованные списки для ограничения типа записей предупреждений, отображаемых одновременно. Инструкции см. в разделе Работа со списками.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с общекорпоративными предупреждениями, см. в следующем разделе:

- [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 56)

## Администрирование выделенных квот обслуживания

Администрирование выделенных квот обслуживания включает следующие этапы.

- [Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании](#) (на стр. 60)
- [Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания](#) (см. "Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания" на стр. 60)
- [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 61)
- [Просмотр сведений об использовании файлов и записей](#) (на стр. 62)

## Выделенные квоты обслуживания

Все выделенные квоты обслуживания для компании можно просмотреть, чтобы получить сведения о текущем и историческом использовании и включить предупреждения, когда квоты обслуживания достигают определенных пороговых значений. Служба поддержки клиентов устанавливает значения выделенных квот обслуживания для компании. Выделенные квоты обслуживания являются следующими:

- **Выделенная квота на операции веб-служб.** Определяет количество операций веб-служб, которые компания может выполнить за 24 часа.
- **Выделенная квота на параллельные запросы веб-служб.** Определяет максимальное количество параллельных запросов веб-служб, которые может обработать компания.
- **Лицензии рабочего стола CRM.** Указывает число пользователей CRM Desktop, лицензированных компанией.
- **Выделенная квота на файлы.** Определяет выделенную квоту на файлы для компании, которая представляет собой размер хранилища, доступного для файлов, прикрепленных к записям.
- **Выделенная квота на записи.** Определяет выделенную квоту на записи для компании, которая представляет собой количество записей всех типов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Имена и описания выделенных квот обслуживания отображаются на активном языке.

На странице списка выделенных квот обслуживания можно просмотреть определенное значение выделенной квоты, текущее использование и значения оставшегося использования. Можно выполнить детализацию выделенной квоты обслуживания, чтобы установить предупреждение для выделенной квоты. При включении предупреждения определяется пороговое значение выделенной квоты обслуживания, по достижении которого указанным получателям отправляется предупреждающее сообщение по электронной почте.

На странице списка использований выделенных квот можно отслеживать использование выделенных квот обслуживания компании в течение времени. Можно просмотреть использование за день, неделю или месяц, хотя это представление зависит от типа выделенной квоты. Можно экспортировать данные выделенной квоты и данные использования для компании с использованием помощника экспорта. Сведения об использовании помощника экспорта см. в разделе [Экспорт данных](#) (на стр. 634).

## Что происходит, когда выделенные квоты обслуживания полностью использованы?

Когда использование достигает общего предела компании для выделенных квот на веб-службы, дальнейшие запросы веб-служб Oracle CRM On Demand не обрабатываются. Объем выделенной квоты высвобождается каждый час, и количество высвобожденного объема меняется в зависимости от последнего использования. Новые запросы будут обрабатываться, когда значение текущего использования за предыдущий 24-часовой период падает ниже значения выделенной квоты для компании.

Во избежание превышения квот компании следует оптимизировать клиенты веб-служб для исключения ненужных запросов. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

Когда использование достигает общего предела компании для выделенной квоты на записи, перечисленные ниже больше не может взаимодействовать с приложением Oracle CRM On Demand:

- Веб-службы, которые предпринимают попытки выполнения операций вставки, обновления либо вставки или обновления для записей
- Импорт с использованием помощника импорта или Oracle Data Loader On Demand
- Настольные клиенты, такие как Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand

Во избежание достижения общей выделенной квоты для компании пользователи могут удалить все записи из приложения, которые больше не являются необходимыми. Когда использование достигает общего предела компании для выделенной квоты на файлы, пользователи не могут больше загружать вложения с использованием следующего:

- Приложение Oracle CRM On Demand
- Веб-службы
- Все настольные клиенты

Во избежание достижения общей выделенной квоты компании пользователи могут удалить все вложения, которые больше не являются необходимыми.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В отношении всех выделенных квот обслуживания пользователи могут обратиться к своим торговым представителям и приобрести дополнительный объем, дополнительные лицензии или и то, и другое. Для получения дополнительной помощи обратитесь в службу поддержки клиентов.

## Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании

Для каждой выделенной квоты обслуживания для компании можно просмотреть следующие данные:

- Имя выделенной квоты
- Тип выделенной квоты
- Единицы выделенной квоты
- Значение для выделенной квоты, установленное службой поддержки клиентов
- Величина используемой в настоящее время выделенной квоты
- Величина оставшейся выделенной квоты
- Включено ли предупреждение для выделенной квоты. Если текущее использование превышает пороговое значение, определенным получателям отправляется предупреждение по электронной почте.
- Пользователь, последним изменивший данные выделенной квоты

На странице списка выделенных квот обслуживания можно выполнить детализацию выделенной квоты, чтобы просмотреть дополнительные сведения о выделенной квоте, например описание выделенной квоты и данные текущего использования в апплете использований выделенных квот.

На странице списка использований выделенных квот можно просмотреть исторические данные использования для выделенной квоты. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 60).

Можно щелкнуть "Изменить" на странице списка выделенных квот обслуживания и установить предупреждение для выделенной квоты. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 61).

### ***Просмотр использования выделенных квот обслуживания в компании***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните ссылку "Администрирование выделенных квот обслуживания".
- 4 На странице списка выделенных квот обслуживания просмотрите данные выделенных квот обслуживания для компании.

## Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания

На странице списка использований выделенных квот можно просмотреть исторические данные использования выделенных квот для компании. По умолчанию использования выделенных квот

перечисляются по дате и отображаются период, тип выделенной квоты, имя выделенной квоты, единицы выделенной квоты, используемая выделенная квота и дата создания. Можно просмотреть использование выделенных квот за дневные, недельные или месячные периоды, хотя это представление меняется в зависимости от типа выделенной квоты.

В следующей таблице содержится описание действий, которые могут выполняться на странице "Список использований выделенных квот".

Операция	Выполните следующие шаги
Создание нового списка использований выделенных квот	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Создать список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков.
Экспортировать список	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Экспорт списка'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Экспорт записей в списках.
Управление списками использований выделенных квот	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Управление списками'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Страница 'Управление списками'.
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Уточнение критериев поиска для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Уточнить список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков.
Показать ключевые сведения и информацию о фильтрах для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Показать фильтр списка'. Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках.
Сортировка использований выделенных квот в списке	Нажмите заголовок столбца для сортировки списка по этому столбцу, например нажмите 'Время начала', чтобы отсортировать список по времени начала.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число отображаемых одновременно записей.

## Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания

Можно настроить предупреждение для выделенной квоты обслуживания, чтобы при достижении использованием выделенной квоты определенного порогового значения указанным пользователям было отправлено уведомление по электронной почте. Если предупреждения включены для выделенной квоты обслуживания, применяются следующие значения по умолчанию:

- **Уведомление получателей.** Адрес электронной почты основного контакта для компании
- **Порог для уведомления.** Семьдесят процентов значения выделенной квоты

Для существующих клиентов предупреждения по умолчанию отключены. Для новых клиентов предупреждения по умолчанию включены.

**Примечание.** Для выделенной квоты на параллельные запросы веб-служб уведомление задать нельзя.

Кроме предупреждения о достижении порогового значения основному контакту или указанным получателям электронной почты автоматически отправляется предупреждающее сообщение, когда текущее использование достигает значения выделенной квоты компании. Если предупреждения включены, указанным получателям отправляется сообщение, указывающее, что достигнута выделенная квота.

### **Настройка предупреждения для выделенной квоты обслуживания**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните ссылку "Администрирование выделенных квот обслуживания".
- 4 На странице списка выделенной квоты обслуживания щелкните "Изменить".
- 5 На странице "Изменение выделенной квоты обслуживания" заполните следующие поля:
  - **Уведомление получателя.** Введите адреса электронной почты пользователей, которые получат предупреждающее сообщение.
  - **Порог для уведомления.** Введите процент значения выделенной квоты, при котором будет отправлено предупреждающее сообщение.
  - **Уведомление включено.** Установите этот флажок, чтобы включить отправку предупреждающих сообщений по электронной почте.

## **Просмотр сведений об использовании файлов и записей**

Через определенные промежутки времени Oracle CRM On Demand делает снимок величины хранилища файлов и записей, используемого компанией. Эти сведения хранятся в течение 90 дней, после чего очищаются из базы данных. Чтобы облегчить отслеживание объема используемого компанией хранилища файлов и записей, можно просмотреть следующие подробные сведения:

- Количество вложений файлов, сохраненных к моменту получения снимка
- Величина хранилища файлов, используемого компанией во время получения снимка экрана
- Число записей, существующих для компании в момент получения снимка

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Файлы и записи, удаленные, но не очищенные из Oracle CRM On Demand, не включаются в расчет использования файлов и записей.

Следующая процедура описывает порядок просмотра информации об использовании файлов.

### Просмотр сведений об использовании файлов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните "Использование файла", чтобы открыть страницу "Список использований файла".

По умолчанию на странице списка использований файлов отображается список текущих использований файлов. В этом списке выводятся сведения последнего снимка. Если необходимо просмотреть данные всех снимков за последние 90 дней, в строке заголовка страницы списка выберите список "Файл: все использование".

В следующей таблице описаны сведения, представленные на странице списка использований файлов.

Имя столбца	Описание
Имя записи	Имя типа записи, отображающееся в интерфейсе пользователя. Если в компании настроено имя типа записи, в этом столбце выводится настроенное имя типа записи.  <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если при получении снимка к записям указанного типа для компании не были прикреплены файлы, этот тип записи не будет включен в список.
Число файлов	Число файлов, прикрепленных к записям указанного типа для компании в Oracle CRM On Demand при получении снимка.
Использованная выделенная квота на файлы (МБ)	Объем в мегабайтах хранилища файлов, используемого компанией в Oracle CRM On Demand для хранения вложений файлов для записей указанного типа при получении снимка.
Дата	Дата и время снимка.

Следующая процедура описывает порядок просмотра информации об использовании записей.

### Просмотр сведений об использовании записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните "Использование записи", чтобы открыть страницу "Список использований записи".

По умолчанию на странице списка использований записей отображается список текущих использований записей. В этом списке выводятся сведения последнего снимка. Если необходимо просмотреть данные всех снимков за последние 90 дней, в строке заголовка страницы списка выберите список "Запись: все использование".

В следующей таблице описаны сведения, представленные на странице списка использований записей.

Имя столбца	Описание
Имя записи	Имя типа записи, отображающееся в интерфейсе пользователя. Если в компании настроено имя типа записи, в этом столбце выводится настроенное имя типа записи.  <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если при получении снимка записи указанного типа для компании не существуют, этот тип записи не будет включен в список.
Использованный выделенный объем для записей	Число записей указанного типа, существующих для компании в Oracle CRM On Demand при получении снимка.
Дата	Дата и время снимка.

**СОВЕТ.** Сведения об использовании параметров меню на странице списка использований файлов см. в разделе Работа со списками.

## Администрирование адресов

Администрирование адресов охватывает включение и отключение функций общих адресов (с помощью параметра "Включить общие адреса" в профиле компании), включение проверки адресов (с помощью параметра "Проверка общих адресов" в профиле компании), преобразование необщих адресов в общие и другие задачи. Дополнительные сведения об администрировании адресов см. в следующих разделах.

- [Преобразование необщих адресов в общие](#) (на стр. 64)
- [Что необходимо помнить при отключении общих адресов](#) (на стр. 68)
- [Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов](#) (на стр. 69)
- [Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения](#) (на стр. 70)
- [Параметры профиля доступа и роли пользователя для адресов](#) (см. "Настройки профиля доступа и роли для адресов" на стр. 71)

## Связанные разделы

- [Адреса](#)
- [Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию](#) (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 19)

## Преобразование необщих адресов в общие

В выпуске 19 и более ранних выпусках Oracle CRM On Demand использовались необщие адреса. В данном выпуске можно по-прежнему использовать необщие адреса. Однако при необходимости



преобразовать необщие адреса из более ранних выпусков в общие адреса, поддерживаемые настоящим выпуском, потребуется выполнить следующую процедуру.

**Примечание.** Если файлы данных очень большие и операции импорта занимают больше времени, чем ожидалось, можно использовать Oracle Data Loader On Demand с теми же входными файлами и файлами отображения, которые определены в этой процедуре.

**Перед началом работы.** Предполагается, что выпуск Oracle CRM On Demand Customer Care в вашей компании обновлен до текущего. Выполнять эту процедуру может только администратор компании, который имеет право осуществлять операции импорта, экспорта и настройки Oracle CRM On Demand. Для включения функции общих адресов необходимо полномочие управления адресами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После перехода от необщих адресов к общим необходимо будет использовать интерфейс API веб-служб v2.0 для всех запросов веб-служб, поскольку интерфейс API веб-служб v1.0 не поддерживает доступ к общим адресам.

### **Процедура преобразования необщих адресов в общие**

- 1** При необходимости можно снять флажок "Включить общие адреса" в профиле компании.
- 2** Экспортируйте данные из объектов, связанных с адресами, которые требуется преобразовать в общие.

В этот список входят следующие элементы.

- Все разделы данных организации, в том числе следующие:
  - Организации
  - Адреса субъекта (организации)
  - Контакты
  - Партнеры организации
  - Адреса
- Все разделы данных контакта, в том числе следующие:
  - Контакты
  - Адреса контактов
  - Организации
  - Адреса
- Все разделы данных дилера, в том числе следующие:
  - Дилер
  - Адреса дилера
- Все разделы данных партнера, в том числе следующие:
  - Партнер
  - Адреса партнера
- Все данные адресов

Эта операция экспорта должна выполнить экспорт всех соответствующих данных организации, контакта, партнера, дилера и адресов из Oracle CRM On Demand во внешний файл. После этого вы сможете использовать этот внешний файл с выбранным методом исправления данных и стандартизации.

- 3** Исправьте и отформатируйте данные таким образом, чтобы при импорте этих адресов в Oracle CRM On Demand данные не дублировались, а данные организации, контакта, партнера и дилера были настроены на использование соответствующих адресов.

После выполнения операции экспорта возможно существование многочисленных дубликатов и недействительных адресов. Например, из-за отсутствия функции общих адресов в предыдущих выпусках контакты, находящиеся в одном расположении, могли иметь одинаковые или похожие адреса. Однако из-за ошибок при вводе и других ошибок могут возникать незначительные различия. Для дубликатов адресов, появление которых весьма вероятно, повторный импорт записей (например, организаций) и их связь с вновь созданными записями общих адресов не удаляют ранее существовавшие связи адресов из более раннего выпуска. Поэтому необходимо выполнить следующие действия.

- Проверьте данные, а затем удалите дубликаты записей при подготовке данных адресов, которые требуется импортировать.
- Если требуется связать записи организации, контакта, дилера и партнера с общей версией адресов, вам необходимо стать владельцем ранее существовавших данных адресов, связанных с этими записями. Другими словами, необходимо удалить эти записи и их связи, а также выбрать, следует ли оставить ранее существовавшие данные необщих адресов.

Дополнительные сведения о подготовке данных к импорту см. в следующих разделах.

- [Поля адресов: подготовка к импорту](#) (см. "[Поля адреса: подготовка к импорту](#)" на стр. 473)
- [Поля субъекта: подготовка к импорту](#) (на стр. 461)
- [Поля контакта: подготовка к импорту](#) (на стр. 501)
- [Поля дилера: подготовка к импорту](#)
- [Поля партнера: подготовка к импорту](#) (на стр. 581)

#### **4** Импорт данных записей адресов

- a** Выберите имя файла импорта с данными адресов и соответствующего файла отображения.
- b** Дождитесь завершения импорта.

Импорт данных записей общих адресов верхнего уровня является обязательным условием для импорта данных записей организации, контакта, дилера и партнера. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 627).

#### **5** Импорт данных записей организации

- a** Выберите вариант создания связанных записей.
- b** Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются организации и происходит связывание общих адресов с этими организациями. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 627).

## 6 Импорт данных записей контакта

**a** Выберите вариант создания связанных записей.

**b** Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются контакты и происходит связывание общих адресов с этими контактами. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 627).

## 7 Импорт данных записей дилера

**a** Выберите вариант создания связанных записей.

**b** Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются дилеры и происходит связывание общих адресов с этими дилерами. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 627).

## 8 Импорт данных записей партнера

**a** Выберите вариант создания связанных записей.

**b** Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются партнеры и происходит связывание общих адресов с этими партнерами. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 627).

## 9 Убедитесь, что данные импортированы правильно.

## 10 Настройте макеты страниц для соответствующих ролей компании и назначьте необходимые права доступа для этих макетов пользователям.

## 11 Обновите роли пользователей, добавив роль "Доступ к типам записей" в шаге 2 мастера управления ролями.

Если не выполнить это действие, пользователи не смогут просматривать записи адресов. Например, при попытке связывания записи адреса с организацией они увидят сообщение об ошибке.

## 12 Установите флажок "Включить общие адреса" в профиле компании, чтобы включить функцию общих адресов.

## 13 Если в компании для маркировки адресов как действительных используются приложения, являющиеся внешними по отношению к Oracle CRM On Demand, и необходимо использовать в списках выбора, при поиске адресов и в связях адресов только проверенные адреса, установите в профиле компании флажок "Проверка общих адресов".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр "Дата проверки" в записи адреса необходимо настроить на маркировку адресов как проверенных. Дополнительные сведения см. в разделе [Маркировка общих адресов как проверенных](#).

- 14** (Необязательно) После проверки правильности импортированных данных можно удалить ранее существовавшие необщие адреса с помощью веб-служб.

Дополнительные сведения о веб-службах см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

## Что необходимо помнить при отключении общих адресов

Если включить общие адреса, а затем отключить их, то адреса, создаваемые после этого, будут необщими. Это означает, что все вновь созданные адреса для организации, контакта, дилера или партнера будут созданы только для этой записи и не будут относиться к другим записям. Однако записи адресов, которые ранее были сделаны общими для записей организации, контакта, дилера или партнера, по-прежнему останутся общими, если в них не будут внесены изменения. Например, если у трех организаций (А, В и С) общий адрес, после отключения общих адресов этот адрес по-прежнему останется для них общим. При изменении адреса, например для организации А, Oracle CRM On Demand создает новый необщий адрес для этой организации, а организации В и С продолжают использовать общий адрес до тех пор, пока в них также не будут внесены изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Прежде чем отключать общие адреса, необходимо удалить доступ к записям адресов для конечных пользователей компании, удалить полномочие управления адресами из их ролей и при необходимости выполнить сброс макетов страниц. Дополнительные сведения о процедуре удаления этих прав доступа и полномочий см. в разделе [Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов](#) (на стр. 69).

При отключении функции общих адресов (если она ранее была включена) следует учитывать следующее.

- **У администратора компании имеется доступ к страницам настройки.** Администратор компании, обладающий полномочиями управления адресами, по-прежнему имеет доступ к страницам настройки Oracle CRM On Demand и может работать с макетами адресов, управлять полями и т. д.
- **Пользователи могут создавать новые необщие адреса получателя счета и получателя товара.** Пользователь, создающий новую организацию, нового дилера или нового партнера, может создать новый необщий адрес получателя счета, адрес получателя товара или оба этих адреса. Пользователь, создающий новый контакт, может создать новый необщий адрес основного контакта. Новый адрес связывается только с вновь созданной записью и недоступен на вкладке "Адрес" верхнего уровня.
- **Пользователи могут изменять только адрес.** Пользователи, изменяющие организацию, контакт, дилера или партнера, могут изменять только адрес для этой организации, контакта, дилера или партнера, поскольку общие адреса отключены. Если изменяемая запись адреса раньше была записью общего адреса, Oracle CRM On Demand создает новый адрес, связанный только с этой изменяемой записью и недоступный на вкладке "Адрес" верхнего уровня. Если изменяемая запись адреса раньше не была записью общего адреса, этот адрес изменяется, но Oracle CRM On Demand не создает новый адрес.
- **Возможно создание висячих (удаленных) адресов.** Удаление адреса получателя счета или получателя товара из организации, дилера или партнера приводит к появлению висячего (удаленного) адреса для этой организации, дилера или партнера. Аналогичным образом, при удалении основного адреса из контакта появляется висячий (удаленный) адрес для этого контакта.

Дополнительные сведения об отключении общих адресов см. в подразделе о параметре "Включить общие адреса" раздела [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 19).

## Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов

Перед отключением общих адресов администраторы компании должны выполнить следующие действия.

- Изменить права доступа пользователей на чтение записей адресов.
- Удалить полномочие управления адресами из ролей пользователей.

**Перед началом работы** Эти действия может выполнить только администратор компании, имеющий право использовать мастер профиля доступа и мастер управления ролями.

### *Процедура обновления профилей доступа пользователей перед отключением общих адресов*

- 1** Установите уровень доступа для типа записи "Адрес", выполнив следующие действия.
  - a** Последовательно щелкните "Администрирование", "Управление пользователями и доступ", "Профиль доступа".
  - b** Щелкните пункт меню "Изменить" для нужного профиля доступа пользователей.
  - c** На шаге 2 мастера профиля доступа задайте для уровня доступа для типа записи "Адрес" значение "Чтение", после чего нажмите кнопку "Готово".
- 2** Отключите полномочие управления адресами, выполнив следующие действия.
  - a** Последовательно щелкните "Администрирование", "Управление пользователями и доступ", "Управление ролями".
  - b** Щелкните пункт меню "Изменить" для нужной роли пользователей.
  - c** На шаге 4 мастера управления ролями снимите флажок для полномочий управления адресами.
- 3** Выйдите из Oracle CRM On Demand, а затем войдите в Oracle CRM On Demand, чтобы изменения вступили в силу.
- 4** Отключите параметр "Включить общие адреса" в профиле компании, выполнив следующие действия.
  - a** Последовательно щелкните "Администрирование", "Администрирование компании", "Профиль компании".
  - b** Снимите флажок "Включить общие адреса".
  - c** Выйдите из Oracle CRM On Demand, а затем войдите в Oracle CRM On Demand, чтобы изменение вступило в силу.

Дополнительные сведения о задании разных типов уровней доступа с помощью мастера профиля доступа см. в разделе [Задание уровней доступа для основных типов записей](#) (см. "Выбор уровней доступа для типов основной записи" на стр. 237). Дополнительные сведения о задании полномочий для ролей пользователей с помощью мастера управления ролями см. в разделе [Управление ролями](#) (на стр. 238).

### Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения

Настроить тип адреса для необщего адреса можно с помощью пункта "Изменение отношения" в меню на уровне записи необщих адресов. Функция изменения отношения позволяет администратору компании настраивать различные аспекты записей адресов (например, поля и макеты страниц) без необходимости включения общих адресов для пользователей.

Ниже приведены некоторые характеристики пункта меню "Изменение отношения".

- На странице изменения, используемой по умолчанию, все поля доступны только для чтения, за исключением поля "Тип адреса". Если эта страница была изменена, на ней могут быть доступны другие поля, не являющиеся полями "только для чтения".
- Если флажок "Включить общие адреса" установлен, пункт "Изменение отношения" будет недоступен в меню на уровне записи для раздела "Адреса". В этом случае пользователь может изменять на странице изменения такие параметры, как "Адрес получателя счета", "Адрес получателя товара" и "Основной адрес", и выбирать другие адреса.
- Если флажок "Включить общие адреса" снят и пользователь обладает полномочиями управления адресами и разрешением "Имеет доступ" для записи "Адрес" верхнего уровня, при выборе команды "Создать" или "Изменить" в меню на уровне записи в разделе "Адреса" пользователь будет перенаправлен в представление создания или изменения адреса верхнего уровня.

**Перед началом работы** Флажок "Включить общие адреса" при этом будет снят, а полномочие управления адресами - выбрано.

#### ***Процедура задания типа адреса для необщих адресов с помощью пункта меню "Изменение отношения"***

- 1** На странице "Сведения" записи организации, контакта, дилера или партнера перейдите к разделу информации об адресе.
- 2** В меню на уровне записи выберите команду "Изменение отношения".
- 3** В списке выбора типа выберите нужный тип адреса.

По умолчанию доступны следующие типы адресов: домашний, рабочий, домашний на время отпуска, неофициальный, личный, почтовый, больница, клиника, другой.

## Настройки профиля доступа и роли для адресов

Для доступа к записям адресов верхнего уровня и общим адресам в организациях, контактах, дилерах и партнерах необходимы соответствующие настройки профиля доступа и роли пользователя.

Администратор компании может назначить доступ к каждой из этих записей в зависимости от роли в профиле доступа пользователя.

Следующие уровни доступа можно назначить для отношений "многие-ко-многим" для общих адресов:

- Для записей адресов верхнего уровня:
  - Только для чтения
  - Чтение/Изменение
  - Чтение/Изменение/Удаление
- Для записей адресов в разделе связанной информации "Адреса" в организациях, контактах, дилерах и партнерах:
  - Нет доступа
  - Только для чтения
  - Чтение/Создание
  - Чтение/Создание/Изменение
  - Чтение/Изменение
  - Чтение/Изменение/Удаление
  - Полный

## Полномочия и настройки, обеспечивающие доступ к функциям совместного использования адресов

Данные полномочия и настройки обеспечивают доступ к следующим функциям совместного использования адресов:

- **Полномочия "Управление адресами"**. Контролируют доступ пользователя к страницам настройки поля "Адрес" и доступность записи "Адрес" в мастере профиля доступа и мастере управления ролями.
- **Полномочия "Проверка общих адресов"**. Контролируют возможность пользователя проверять адрес путем указания даты проверки.
- **Параметр "Включить общие адреса"**. Контролирует возможность совместного использования записей адресов верхнего уровня, а также возможность совместно использовать адреса в записях организации, контакта, дилера и партнера.

Если флажок "Включить общие адреса" снят и выбраны полномочия "Управление адресами", функциональность совместного использования адресов для записей организации, контакта, дилера и партнера недоступна. Этот параметр доступен в профиле компании для пользователей с полномочиями "Управление компанией".

- **Параметр "Проверка общих адресов"**. Служит для проверки общих адресов в компании с помощью Oracle CRM On Demand. Если выбран этот параметр, можно выбирать проверенные общие адреса для добавления к записям организации, контакта, дилера или партнера. Непроверенные адреса будут отфильтрованы из записей организации, контакта, дилера или партнера, а кнопка

"Создать адрес" будет отключена в этих записях. Этот параметр доступен в профиле компании для пользователей с полномочиями "Управление компанией".

Если параметр "Проверка общих адресов" не выбран, для записей организации, контакта, дилера или партнера будут доступны все адреса (т. е. фильтрация отсутствует, а кнопка "Создать адрес" активна в этих записях для пользователей с необходимыми полномочиями).

В следующей таблице сведены различные параметры и полномочия, необходимые для выполнения задач, связанных с общими адресами, а также показана их связь с функциями совместного использования адресов.

Задача	Параметр "Включить общие адреса"	Полномочия "Управление адресами"	Минимально необходимые права для общих адресов	Полномочия "Проверка общих адресов"
Настройка страниц и полей адреса для общих адресов	Нет	Да	Нет	Нет
Изменение значения формата адреса в записях организации или контакта с <i>недоступного для общего использования на общий</i>	Да	Нет	Нет	Нет
Проверка общих адресов	Нет	Нет	Чтение/Изменение	Да
Обновление профиля доступа для общих адресов	Нет	Да	Нет	Нет
Совместное использование адреса для организаций, контактов, дилеров или партнеров	Да	Нет	Чтение	Нет
Включение записей адреса в мастере управления ролями	Нет	Да	Нет	Нет
Доступ к вкладке "Адрес"	Нет	Нет	Чтение	Нет
Доступ к главной странице адреса, страницам сведений и правки	Нет	Нет	Чтение Для страниц правки требуется изменить доступ.	Нет
Обновление разделов "Адреса компании", "Адреса контактов", "Адреса дилера" или "Адреса партнера" в соответствующих записях	Да	Нет	Чтение	Нет



## Настройка приложения

Каждая компания предъявляет конкретные требования относительно методов сбора и записи данных, используемой терминологии и способа представления информации для обеспечения работников необходимыми данными и повышения производительности работы. Настройка приложения позволяет настроить Oracle CRM On Demand в соответствии с требованиями компании, включая требования к макету страниц, обслуживанию полей и доступу к спискам.

В следующих примерах демонстрируются некоторые способы настройки приложения.

**Пример 1.** Требуется, чтобы все торговые представители компании включали адрес электронной почты во все записи своих контактов. Лучшим способом удовлетворения этого требования является объявление поля "Электронная почта" обязательным полем. Затем любой пользователь, создающий новую запись контакта, не сможет сохранить запись, не включив в нее адрес электронной почты.

**Пример 2.** Имеются две группы работников, для каждой из которых требуется отслеживать различную информацию на странице субъекта. Это требование можно удовлетворить, создав разные макеты страниц субъектов для каждой группы и обеспечив соответствующий доступ с помощью назначения роли.

На странице "Настройка приложения" содержатся два раздела:

- **Настройка типа записи.** Содержит ссылки для всех типов записей верхнего уровня. При щелчке ссылки открывается страница настройки конкретного типа записи. В зависимости от настройки компании типы записей, специфичные для конкретной отрасли, могут не отображаться в Oracle CRM On Demand. Кроме того, может потребоваться настройка записей, специфичных для конкретной отрасли, в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения о задачах, которые можно выполнить на страницах индивидуальной настройки приложений, см. в разделе [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) (на стр. 74).
- **Настройка приложения.** Содержит ссылки на различные функции настройки, не зависящие от типа записи. Нажмите раздел для просмотра пошаговых инструкций для процедур, которые можно выполнить в разделе "Настройка приложения":
  - [Отображение внешних веб-страниц на вкладках](#) (на стр. 129)
  - [Создание макетов панели действий и управление ими](#) (на стр. 138)
  - [Создание пользовательских веб-апплетов](#) (на стр. 132)
  - [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 140)
  - [Загрузка клиентских расширений](#) (на стр. 143)
  - [Настройка страницы "Моя главная страница" для компании](#) (см. "Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании" на стр. 146)
  - [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"](#) (см. "Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'" на стр. 151)
  - [Переименование типов записей](#) (на стр. 152) и [добавление типов записей](#) (на стр. 154)

- Смена значка для типа записи (см. "Изменение значка для типа записей" на стр. 154)

**Для функций "Макет моей главной страницы" и "Пользовательский отчет моей главной страницы" роль пользователя должна включать полномочия для администрирования настройки главной страницы.**

#### Подготовка.

- Для выполнения процедур настройки приложения роль должна включать полномочие на настройку приложения.
- Убедитесь в точной формулировке бизнес-требований:
  - Проконсультируйтесь у владельцев предприятия для уточнения их бизнес-процессов и требований к приложению.
  - Определите поля, отображаемые имена, значения списков выбора и прочие пользовательские поля, необходимые для поддержки их потребностей.
  - Определите, как поля должны выводиться в интерфейсе и какие поля должны быть помечены как обязательные.
  - Используйте шаблоны "Настройка полей" и "Макет страницы", доступные в инструментах области "Шаблоны" в Центре обучения и поддержки, для облегчения формирования документов по требованиям к настройке приложения.

## Страница "Настройка приложения" для типов записей

Для каждого типа записи существует страница "Настройка приложения", содержащая ссылки на задачи по настройке, которые можно выполнить для данного типа записи.

В следующей таблице рассматривается каждый из возможных разделов страницы "Настройка приложения" с перечислением задач, которые можно выполнить, нажимая ссылки в этом разделе. Набор разделов на странице зависит от типа записи; кроме того, некоторые из них присутствуют только при условии, что роль пользователя предусматривает определенное полномочие. Для всех процедур настройки необходимо полномочие "Пользовательская настройка приложения".

**Примечание.** В разделах, ссылки на которые содержатся в следующей таблице, вместо выделенных курсивом слов *тип записи* подставляется название типа записи. Например, если вы работаете над субъектами, подставьте вместо слов *тип записи* слово *субъект* в следующей инструкции: нажмите ссылку "*тип записи* Настройка полей аудита".

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
Управление полями	Переименование полей, создание нестандартных полей, управление значениями списков выбора, задание значений по умолчанию для поля, настройка проверки поля, разрешение или запрет копирования поля. Дополнительные сведения об этих	Нет

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
	<p>задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Об управлении полями</a> (на стр. 77)</p> <p><a href="#">О пользовательских полях</a> (на стр. 85)</p> <p>создание и редактирование полей (на стр. 89);</p> <p><a href="#">Управление настройкой разрешения копирования</a> (см. "<a href="#">Администрирование настройки "Копирование разрешено"</a>" на стр. 93)</p> <p><a href="#">Переименование полей</a> (на стр. 98)</p> <p><a href="#">Использование индексированных нестандартных полей</a> (см. "<a href="#">Использование индексированных пользовательских полей</a>" на стр. 99)</p> <p><a href="#">изменение значений в списке выбора</a> (на стр. 102)</p> <p><a href="#">Возврат к значениям параметров по умолчанию</a> (см. "<a href="#">Возврат настроек по умолчанию</a>" на стр. 102)</p>	
	Расширенное определение полей по умолчанию и проверки полей	Дополнительное управление полями
Управление макетами страниц	<p>Создание макетов статических страниц и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Настройка макетов статических страниц</a> (см. "<a href="#">Настройка статических макетов страниц</a>" на стр. 105)</p> <p><a href="#">Настройка макетов связанных элементов</a> (см. "<a href="#">Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации</a>" на стр. 104)</p> <p><a href="#">Переименование заголовков разделов полей</a> (на стр. 109)</p> <p>Создание веб-апплетов для использования в макетах страниц сведений и управление веб-апплетами. См. следующие разделы:</p>	Нет

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
	<p><a href="#">Создание веб-апплетов</a> (на стр. 110)</p> <p>Сведения о расширенном управлении макетами страниц см. в разделе <a href="#">Создание макетов динамических страниц</a> (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125).</p>	
Каскадные списки выбора	<p>Определение каскадных списков выбора и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Определение каскадных списков выбора</a> (на стр. 112)</p>	Нет
Управление поиском и списком макетов	<p>Определение каскадных списков выбора и управление ими. Управление поведением окон поиска, используемых в сочетании с интеллектуальным связыванием. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Управление макетами поиска</a> (на стр. 113)</p>	Нет
Доступ к спискам и порядок списков	<p>Управление доступом к спискам и порядку отображения списков по умолчанию для каждой роли. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Управление доступом к спискам и порядком списков</a> (на стр. 117)</p>	Нет
Управление макетом главной страницы	<p>Создание макетов главных страниц и управление ими, а также задание пользовательских отчетов для отображения на главных страницах. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Создание макетов главной страницы записей</a> (на стр. 120)</p> <p><a href="#">Создание пользовательских отчетов для главных страниц</a> (на стр. 118)</p>	Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы
Настройка аудита поля	<p>Настройка отслеживания операций над полями аудита для компании. Дополнительные сведения об этих</p>	<p>Администрирование полей аудита</p> <p>Эта функция доступна не для всех типов записей.</p>

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
	задачах см. в следующих разделах: <a href="#">Настройка аудита операций</a> (на стр. 121)	
Управление динамическим макетом	Создание макетов динамических страниц и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах: <a href="#">Создание макетов динамических страниц</a> (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125)	Пользовательская настройка приложения - управление динамическими макетами

Для некоторых типов записей в разделах "Управление полями" и разделах, связанных с макетами страниц, содержатся ссылки для данного типа записи и ссылки для связанных типов записей. Например, на странице "Субъект: Настройка приложения" содержатся следующие записи:

- Субъект: Настройка полей
- Контакт субъекта: Настройка полей
- Партнер субъекта: Настройка полей
- Связь между субъектами: Настройка полей
- Команда субъекта: Настройка полей

## Об управлении полями

В Oracle CRM On Demand предусмотрены следующие задачи управления полями для различных типов записей:

- [создание и редактирование полей](#) (на стр. 89);
- [Переименование полей](#) (на стр. 98)
- [изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 102)

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей можно задать значения по умолчанию для поля, которые будут использоваться при создании новых записей. Также можно настроить проверку поля на наличие и допустимость значения.

## О копировании полей

Для большинства типов записей в приложении Oracle CRM On Demand доступна функция копирования, то есть пользователи могут копировать текущую запись, которую они используют. Когда пользователь нажимает кнопку "Копировать" на странице "Сведения о записи", он открывает новую страницу записи. Эта новая страница записи содержит все поля, которые можно копировать. Пользователь может изменить или сохранить эти поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании кнопки "Копировать" копируется только базовая запись, но не связанная позиция для дочерних записей.

При использовании функции копирования существуют следующие ограничения:

- Веб-ссылки, системные поля, поля адреса, вычисляемые поля и поля ссылок не могут быть скопированы. Флажок "Копирование разрешено" для этих элементов недоступен.
- Нельзя копировать поля, предназначенные только для чтения. Это поля, для которых в настройке или макете полей задано свойство "Только чтение".
- Невозможно копировать поля, недоступные в макете формы пользователя.
- Нельзя копировать следующие поля дополнений:
  - Дополнение
  - Дополнение: имя файла
  - Дополнение: размер (в байтах)

Можно копировать поля с помощью кнопки "Копировать" на страницах сведений о записи в Oracle CRM On Demand. Этот параметр можно включить с помощью флажка "Копирование разрешено" на странице "Управление полями" в разделе настройки приложений в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о возможности копирования полей в приложении Oracle CRM On Demand см. в разделе [Управление настройкой разрешения копирования](#) (см. "Администрирование настройки "Копирование разрешено"" на стр. 93).

## О проверке полей

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей на странице изменения полей можно указать, что поле является обязательным или доступным только для чтения. Кроме того, можно указать стандартные или заключительные значения по умолчанию для новых записей.

### Обязательные поля

Существуют различные ситуации, в которых целесообразно определять поля как обязательные. Например, в компании может быть принято, чтобы в каждом запросе на обслуживание указывалась причина запроса. В этом случае понадобится указать, что поле "Причина" для запросов на обслуживание является обязательным. После этого при создании или обновлении записи и ее сохранении приложение будет проверять поле "Причина" на наличие значения.

Другой пример: согласно бизнес-политике компании при потере бизнес-возможности с ожидаемой выручкой от 100000 долларов необходимо фиксировать причины, воспрепятствовавшие реализации возможности. В этом случае следует определить поле "Причина" типа записи "бизнес-возможность" как обязательное только при условии, что значение в поле "Выручка" превышает 100000. При сохранении записи "бизнес-возможность" приложение проверяет, превышает ли значение в поле "Выручка" 100000.

Если проверка не пройдена, выводится сообщение об ошибке с предупреждением, что пользователь должен ввести значение в обязательное поле, прежде чем запись будет сохранена. Можно также задать нестандартное сообщение об ошибке (в поле "Сообщение об ошибке проверки полей"), которое будет выводиться в таких случаях.

При определении поля как обязательного проверка производится во всех интерфейсах, включая пользовательский интерфейс, веб-службы и импорт данных.

Поля, определенные как обязательные на странице "Редактирование поля", являются обязательными для всех пользователей независимо от их роли. Чтобы сделать поле обязательным только определенной роли, необходимо отредактировать соответствующий макет страницы для полей, которые еще не являются обязательными. Дополнительные сведения о редактировании макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

### Поля, доступные только для чтения

Определять поля как доступные только для чтения имеет смысл в следующих ситуациях.

- **Поля из внешних источников.** Если компания отслеживает, например, кредитный рейтинг субъекта во внешней системе, этот кредитный рейтинг должен регулярно обновляться (посредством еженежного импорта), однако в пользовательском интерфейсе это поле должно быть доступно только для чтения.
- **Перенос существующего поля в нестандартное индексированное поле.** Если требуется использовать одно из существующих нестандартных полей в качестве нестандартного поля индекса, на время переноса данных в новое поле индекса можно ограничить доступ пользователей к старому полю только чтением. Такое определение поля позволит избежать нарушения синхронизации данных.

### Нестандартные правила проверки полей

Для создания выражений для пользовательских правил проверки полей можно использовать Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder). Щелкните значок fx рядом с полем "Проверка полей", чтобы открыть окно Expression Builder для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

Определять нестандартные правила проверки полей имеет смысл в следующих ситуациях.

- **Обеспечение следования бизнес-политике.** Например, если в компании существует политика, согласно которой фонд расширения рынка не может действовать более одного года, можно определить правило проверки для поля "Дата окончания", чтобы период между значением в этом поле и в поле "Дата начала" никогда не превышал года.
- **Обеспечение соблюдения формата данных.** Например, если в данных европейских субъектов в компании используется номер плательщика НДС, можно настроить проверку правильности формата этого номера в зависимости от адреса выставления счетов субъекта. Другой пример – можно указать, что длина значения в определенном нестандартном поле должна составлять ровно четыре знака.

В следующих случаях значение выражения проверки поля не вычисляется.

- Поле оставлено пустым при создании записи. Проверка полей не обеспечивает наличие в поле значения.
- В поле ранее введено недопустимое значение, которое не изменяется в процессе обновления.

Если значение выражения проверки не вычисляется или если значение выражения проверки равно NULL, сообщение об ошибке не генерируется. Сообщение об ошибке генерируется только в том случае, когда значение выражения проверки равно FALSE.

В выражениях проверки полей предполагается, что первым параметром является имя самого поля. Если, например, в поле "Сумма" вводится простое выражение проверки поля, чтобы указать, что значение должно быть больше 1000, достаточно ввести ">1000". Вводить "[<Amount>]>1000" не требуется. Дополнительные сведения о более сложных выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 693).

### Ограничения на задание правил проверки полей

Правила проверки полей нельзя задавать для следующих типов полей.

- Системные поля.
- Внутренние вычисляемые поля.
- Поля идентификаторов строк и идентификаторов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помните, что Row\_ID – это внутреннее системное поле. В зависимости от переходов между операциями, например при создании записей, оно не всегда будет оставаться статическим. Оно может отличаться от полей ExternalSystemID или IntegrationID.

- Связанные поля.
- Списки множественного выбора.
- Поля с признаком пользовательского свойства, который исключает их из обработки. Этот признак задается в исключительном порядке во избежание нарушения существующей бизнес-логики в коде приложения.
- Веб-ссылки.
- Следующие поля дополнений:
  - Дополнение
  - Дополнение: имя файла
  - Дополнение: размер (в байтах)

### О задании значений полей по умолчанию

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей можно указать значение по умолчанию для поля; для этого предназначено поле "Значение по умолчанию" на странице "Редактирование поля".

Задавать значение по умолчанию для поля удобно в следующих случаях.

- Когда необходимо постоянное значение для поля. Например, в поле "Тип субъекта" при создании новой записи может по умолчанию устанавливаться значение "Клиент".
- Когда по умолчанию поле должно принимать значение, основанное на формуле. Например, в поле "Срок" в запросах фонда может по умолчанию устанавливаться дата, равная дате в поле "Дата создания" + 6 месяцев.
- Когда необходимо генерировать уникальное значение для поля. Например, можно задать выражение для генерации уникального значения в качестве идентификатора для поля "Отчет о расходах" (это поле доступно только для чтения).
- Когда необходимо, чтобы значение по умолчанию зависело от роли. Например, в компании, где большинство запросов на обслуживании создается агентами по обслуживанию клиентов, можно по умолчанию устанавливать флажок "Переназначение", чтобы при создании запроса на обслуживание, например, торговым представителем, запрос направлялся соответствующему агенту по обслуживанию клиентов в соответствии с предварительно определенными правилами назначения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Большинство из этих возможностей доступны только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".



Существует два типа значений по умолчанию для полей:

- **Значение по умолчанию предварительной простановки.** Заданное значение уже присутствует в поле при создании пользователем новой записи. Пользователь может переопределить значение по умолчанию или принять значение по умолчанию.
- **Значение по умолчанию последующей простановки.** При создании пользователем новой записи заданное значение не присутствует в поле, однако при сохранении записи поле принимает заданное значение, если:
  - пользователь оставил поле пустым;
  - поле скрыто в макете страницы;
  - средство интеграции не передало значение для поля.

По умолчанию используются значения предварительной простановки. Для использования значений по умолчанию последующей подстановки установите на странице "Редактирование поля" соответствующий флажок.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В *Offline client* заключительные значения полей по умолчанию не поддерживаются, поэтому поля отображаются без значений.

Значения полей по умолчанию применяются только к новым записям; при обновлении записей они не применяются.

При задании значения по умолчанию для поля, для которого уже имеется системное значение по умолчанию, заданное значение используется в первую очередь. Исключением из этого правила является поле "Выручка" в записях типа "бизнес-возможность". Любые заданные для этого поля значения по умолчанию (как предварительной, так и последующей простановки) игнорируются, поскольку это поле используется при формировании прогнозов по выручке по бизнес-возможности.

Значения по умолчанию нельзя задавать для следующих типов полей:

- Системные поля.
- Внутренние вычисляемые поля.
- Поля идентификаторов строк и идентификаторов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помните, что `Row_ID` – это внутреннее системное поле. В зависимости от переходов между операциями, например при создании записей, оно не всегда будет оставаться статическим. Оно может отличаться от полей `ExternalSystemID` или `IntegrationID`.

- Связанные поля.
- Списки множественного выбора.
- Поля с признаком пользовательского свойства, который исключает их из обработки. Этот признак задается в исключительном порядке во избежание нарушения существующей бизнес-логики в коде приложения.
- Веб-ссылки.
- Флажки (заключительные значения по умолчанию)
- Следующие поля дополнений:
  - Дополнение
  - Дополнение: имя файла

■ Дополнение: размер (в байтах)

В следующей таблице показаны значения по умолчанию, которые можно указать для различных типов полей в Oracle CRM On Demand.

Тип поля	Допустимые значения по умолчанию
Флажок	<p>"Да", если следует установить флажок и логическое значение истинно.</p> <p>"Нет", если следует снять флажок и логическое значение ложно.</p> <p>"Пусто" означает неопределенное значение для флажка, даже если он отображается снятым.</p> <p><b>Примечание.</b> Нельзя выбрать "Внести по умолчанию" для поля флажка.</p>
Валюта	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Дата	Текущая дата + <i>число</i> , где <i>число</i> – определенное количество дней. Дата по умолчанию вычисляется как сегодняшняя дата плюс введенное число. Например, если сегодня 1 января 2008 г. и введено "Текущая дата + 7", значением по умолчанию будет 8 января 2008 г.
Дата/время	Аналогично типу "дата", однако в дополнение к дате отображается время создания новой записи.
Целое число	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Список множественного выбора	Для списка множественного выбора задать значение по умолчанию нельзя.
Заметка	Текстовое значение длиной до 16350 символов.
Число	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Процент	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Телефон	Действительный телефонный номер.
Список выбора	Выбранное в списке значение будет использоваться в качестве значения по умолчанию.
Текст (полный)	Текстовое значение длиной до 255 символов.
Текст (сокращенный)	Текстовое значение длиной до 40 символов.
Веб-ссылка	Допустимый URL-адрес. Выражения и проверка не разрешены. Значение по умолчанию можно установить с помощью страницы

Тип поля	Допустимые значения по умолчанию
	<p>редактирования веб-ссылки.</p> <p>Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов. Поле "Адрес URL" может содержать не более 8000 символов. В браузерах используется разная максимальная длина URL-адресов. Если указать слишком длинный URL-адрес, он может не работать, как предполагалось. Если используется подстановка параметров, длина URL-адреса меняется.</p>

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если создается выражение для настройки значения по умолчанию, длина результата выражения не должна быть больше максимального числа символов, разрешенного в поле. Кроме того, длина любого строкового или числового литерала, переданного функции в Expression Builder, не может превышать 75 символов. Дополнительные сведения об использовании построителя выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

Кроме того:

- Для всех типов полей, включая списки выбора, можно ввести постоянное значение.  
`Status (Task) = 'Not Started'`
- Для полей типа "дата" можно указать количество дней, прибавляемое к сегодняшней дате.  
Например:  
`Due Date (Fund Request) = Today() + 180`
- Для поля "Владелец" можно указать <создатель записи> (переменная) или определенного пользователя.  
Поиск не поддерживается; необходимо непосредственно ввести пользователя в поле.

Кроме того, для значений полей по умолчанию можно создать сложные выражения. Можно ввести выражение непосредственно в поле "Значение по умолчанию" или нажать значок *fx*, чтобы открыть окно Expression Builder для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

Чтобы использовать Expression Builder при управлении полями, роль пользователя должна обладать полномочиями "Дополнительное управление полями". Пользователи в роли администратора могут включить эти полномочия для собственной роли и других ролей.

## О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями

Начиная с выпуска 20, в Oracle CRM On Demand предусмотрено три режима прав собственности на запись для большинства типов записей, поддерживающих книги: режим пользователя, режим книги и смешанный режим. В существующих компаниях, созданных в выпуске 19 или предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand, для типов записей, поддерживающих три режима прав собственности, по умолчанию используется режим пользователя, за исключением типа записи "Запрос на обслуживание", для которого по умолчанию задан смешанный режим. В новых компаниях для типов записей, поддерживающих три режима прав собственности, по умолчанию используется смешанный режим. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. [Режимы владения записями](#) (см. "Режимы владения записью" на стр. 260).

Режим прав собственности на запись определяется конфигурацией поля "Владелец" и поля "Книга" для типа записи, а макеты страницы для типа записи должны отражать режим владения записью. В следующей таблице показана конфигурация поля "Владелец" и поля "Книга" для каждого из режимов владения записью. Подробнее о настройке полей см. в разделе [Создание и изменение полей](#) (см. "Создание и редактирование полей" на стр. 89).

Режим владения записью	Поле "Владелец" является обязательным	Поле "Книга" является обязательным	Другие сведения о конфигурации
Пользовательский режим	Да	Нет	Нет.
Режим книги	Нет	Да	(Необязательно.) Сделайте поле "Владелец" доступным только для чтения.
Смешанный режим	Нет	Нет	Нет.

В следующей таблице приведены сведения о макете страницы для каждого из режимов владения записью. Сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105) и [Определение макетов динамических страниц](#) (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125).

Режим владения записью	Конфигурация макета страницы
Пользовательский режим	Поле "Владелец" является обязательным для всех макетов страницы "Сведения", используемых для данного типа записи.  Если поле "Книга" отображается в макетах страницы "Сведения", оно не является обязательным.
Режим книги	Поле "Книга" является обязательным для всех макетов страницы "Сведения", используемых для данного типа записи.  Если поле "Владелец" отображается в макетах страницы "Сведения", оно не является обязательным.
Смешанный режим	Макеты страницы "Сведения" для данного типа записи могут содержать как поле "Владелец", так и поле "Книга", либо оба поля. Поля "Владелец" и "Книга" не являются обязательными в макетах страницы.

## О пользовательских полях

Oracle CRM On Demand предоставляет по умолчанию большинство полей, требующихся организации. Однако возможно, что найдутся поля в существующих отчетах, для которых отсутствуют соответствующие поля в записях Oracle CRM On Demand. В этом случае следует создать новые поля, называемые *пользовательскими полями*, для поддержки уникальных требований компании. Такая необходимость может возникнуть при наличии существующих отчетов, которые требуется импортировать в Oracle CRM On Demand.

Пользовательские поля:

- Могут использоваться при назначении правил, в отчетах, отфильтрованных списках и при целенаправленном поиске

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В целях сохранения быстродействия некоторые пользовательские поля нельзя использовать для сортировки списков.

- Не могут удаляться
- Не могут просматриваться, пока не добавлены в пользовательские макеты страниц
- Не наследуются от одного типа записи другим

Например, добавленное пользовательское поле для зацепок автоматически не переводится в возможности, когда зацепка преобразуется в возможность.

Пользовательские поля для записей зацепок должны быть сопоставлены, если требуется их передавать, когда зацепка преобразуется в возможность, субъект или контакт.

- Не могут просматриваться другими пользователями, пока они снова не зарегистрируются в системе
- На них можно ссылаться с помощью веб-ссылок, веб-служб и других технологий интегрирования

В следующей таблице содержатся данные о том, сколько полей можно добавить в Oracle CRM On Demand. Эти данные относятся к доступным полям для большинства типов записей; т. е. можно добавить 100 новых полей списка выбора для субъектов, 100 для контактов, 100 для бизнес-возможностей и т. д. Максимальное число значений в списке выбора (в том числе неактивных) составляет 1000.

Тип записи	Флажок	Валюта	Дата	Дата/время	Целое число	Список множественного выбора
Организация	35	80	25	25	35	10
Контакт	35	25	25	25	35	10
Зацепка	35	25	25	25	35	10
Бизнес-возможность	35	25	25	25	35	10
Операция	35	25	25	25	35	10
Кампания	35	25	25	25	35	0

Тип записи	Флажок	Валюта	Дата	Дата/время	Целое число	Список множественного выбора
Решение	35	25	25	25	35	0
Медицинское образование	35	25	25	25	35	0
Домохозяйство	35	25	25	25	35	0
Фонды	35	25	25	25	35	0
Портфель	35	25	25	25	35	0
Транспортное средство	70	50	60	50	70	0
Запрос на обслуживание	35	25	25	25	35	10
Программа	35	35	25	25	35	0
Пользовательский объект 01	35	25	25	35	35	10
Пользовательский объект 02	35	25	25	35	35	10
Пользовательский объект 03	35	25	25	35	35	0
Дилер	70	105	60	50	70	0
Продукт	35	25	25	25	35	0
Актив	35	25	25	25	35	0
Запрос фонда	35	25	25	25	35	0
Запрос ФРР	35	25	25	35	35	0
Партнер программы	70	50	60	50	70	10
Выручка	35	25	25	25	35	0
Запрос особых цен	35	25	25	35	35	0
Пользователь	35	25	25	35	35	0
Регистрация сделки	35	25	25	35	35	0

Тип записи	Флажок	Валюта	Дата	Дата/время	Целое число	Список множественного выбора
Продукты дохода для регистрации сделки	35	25	25	35	35	0
Курс	35	25	25	35	35	0
Экзамен	35	25	25	35	35	0
Сертификация	35	25	25	35	35	0
Аккредитация	35	25	25	35	35	0
Пользовательские объекты 04 и выше	35	25	25	35	35	0
Типы записей, специфичные для конкретной отрасли и не указанные в этой таблице	35	25	25	35	35	0

Тип записи	Число	Процент	Телефон	Список выбора	Текст (полный)	Текст (сокращенный)	Веб-ссылка
Организация	33	30	10	100	30	45	100
Контакт	33	30	10	100	30	70	100
Зацепка	33	30	10	100	30	45	100
Бизнес-возможность	33	30	10	100	30	70	100
Операция	33	30	10	100	30	45	100
Кампания	33	30	10	100	30	45	100
Решение	33	30	10	100	30	45	100
Медицинское образование	33	30	10	100	30	45	100
Домохозяйство	35	30	10	100	30	45	100
Фонды	33	30	10	100	30	45	100

Тип записи	Число	Процент	Телефон	Список выбора	Текст (полный)	Текст (сокращенный)	Веб-ссылка
Запрос ФРР	35	30	20	100	30	60	100
Портфель	33	30	10	100	30	45	100
Транспортное средство	68	60	30	200	60	105	100
Запрос на обслуживание	33	30	10	100	30	45	100
Запрос особых цен	35	30	20	100	30	60	100
Программа	35	30	10	100	30	45	100
Пользовательский объект 01	35	30	20	100	30	60	100
Пользовательский объект 02	35	30	20	100	30	60	100
Пользовательский объект 03	35	30	20	100	30	60	100
Дилер	68	60	30	200	60	105	100
Продукт	33	30	10	100	30	45	100
Актив	33	30	10	100	30	45	100
Запрос фонда	33	30	10	100	30	45	100
Партнер программы	68	60	30	200	60	105	100
Выручка	33	30	10	100	30	45	100
Пользователь	35	30	20	100	30	60	100
Регистрация сделки	35	30	20	100	30	60	100
Продукты дохода для регистрации сделки	35	30	20	100	30	60	100
Курс	35	30	20	100	30	60	100
Экзамен	35	30	20	100	30	60	100
Сертификация	35	30	20	100	30	60	100



Тип записи	Число	Процент	Телефон	Список выбора	Текст (полный)	Текст (сокращенный)	Веб-ссылка
Аккредитация	35	30	20	100	30	60	100
Пользовательские объекты 04 и выше	35	30	20	100	30	60	100
Типы записей, специфичные для конкретной отрасли и не указанные в этой таблице	35	30	20	100	30	90	100

## Создание и редактирование полей

Можно создавать нестандартные поля или редактировать определения существующих полей; это делается на странице "Редактирование поля" для того или иного типа записи.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### Процедура создания нестандартных полей и редактирования стандартных полей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице "Поля":
  - Для создания нестандартного поля нажмите "Создать поле".
  - Для редактирования определения поля нажмите ссылку "Правка" для этого поля.

**Примечание.** Если требуется восстановить настройки по умолчанию в измененных стандартных полях, нажмите кнопку "По умолчанию", расположенную рядом с кнопками "Сохранить" и "Отмена".

- 6 На странице "Редактирование поля" введите отображаемое имя поля.  
Отображаемое имя – это метка поля.
- 7 На странице "Редактирование поля" выберите тип поля, если создается нестандартное поле.

**ВНИМАНИЕ.** После сохранения нестандартного поля изменить тип поля нельзя.

В отношении нестандартных полей действуют следующие правила, которые могут отличаться от правил, применимых к стандартным полям того же типа.

Тип поля	Максимальная длина	Примечания
Дата	25	
Дата/время	25	
Целое число	10	Целые числа в диапазоне от -2147483647 до 2147483647.
Список множественного выбора		Для списка множественного выбора задать значение по умолчанию нельзя.
Число	10	Числа в диапазоне от -2147483648 до 2147483647.
Телефон	35	
Список выбора	30	
Текст (полный)	255	В текстовых полях используется однострочный текст.
Текст (сокращенный)	40	В текстовых полях используется однострочный текст. Однако для разных полей используется разная длина.
Веб-ссылка	Не применимо	Нестандартные поля "веб-ссылка" позволяют создавать в макетах контекстно-зависимые гиперссылки.  Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов. Поле "Адрес URL" может содержать не более 8000 символов. В браузерах используется разная максимальная длина URL-адресов. Если указать слишком длинный URL-адрес, он может не работать, как предполагалось. Если используется подстановка параметров, длина URL-адреса меняется.

- 8** В разделе "Дополнительные свойства" заполните (при необходимости) следующие поля.

Поле	Примечания
Обязательное	Установите флажок, чтобы сделать поле обязательным для заполнения при создании или обновлении записей. Например, можно потребовать, чтобы при добавлении новых контактов все пользователи заполняли поле "Субъект".

Поле	Примечания
Значение по умолчанию	<p>Введите значение или выражение непосредственно либо щелкните значок <i>fx</i>, чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p>Сложные выражения можно добавлять, только если роль включает полномочия "Дополнительное управление полями". Это поле может содержать выражение длиной не более 1024 символов. Если создается выражение для настройки значения по умолчанию, то длина результата выражения не должна быть больше максимального числа символов, разрешенного в этом поле. Кроме того, длина любого строкового или числового литерала, переданного функции в Expression Builder, не может превышать 75 символов.</p> <p>Если значение по умолчанию вводится непосредственно в этом поле, число символов в значении по умолчанию не должно превышать максимальное число символов, разрешенное для типа поля. Для полей числового типа значение должно находиться в пределах диапазона значений этого поля.</p> <p>Дополнительные сведения о задании значений по умолчанию см. в разделе <a href="#">Об управлении полями</a> (на стр. 77). Сведения о синтаксисе, используемом в выражениях, см. в разделе <a href="#">Expression Builder</a> (на стр. 689).</p>
Только чтение	Установите этот флажок, если требуется сделать поле доступным только для чтения.
Копирование разрешено	Установите этот флажок, чтобы разрешить копирование этого поля при копировании этого типа записи с помощью кнопки "Копировать запись" на странице сведений о записи.
Внести по умолчанию	<p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Установите этот флажок, если требуется, чтобы при создании новой записи это поле не заполнялось автоматически. Заданное значение в этом случае будет подставляться при сохранении записи, если поле не было заполнено пользователем или средством интеграции не было передано значение для поля.</p> <p><b>Примечание.</b> Нельзя выбрать "Внести по умолчанию" для поля флажка.</p>
Проверка полей	<p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите выражение непосредственно или щелкните значок <i>fx</i>, чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p>

Поле	Примечания
	Дополнительные сведения о проверке полей см. в разделе <a href="#">Об управлении полями</a> (на стр. 77). Описание синтаксиса выражений см. в разделе <a href="#">Expression Builder</a> (на стр. 689).
Сообщение об ошибке проверки полей	<p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите сообщение об ошибке, которое будет выводиться в дополнение к стандартному сообщению, если поле не проходит проверку. Сообщение может содержать только буквы, цифры, пробелы, запятые, точки и тире.</p> <p>Ниже показано, как выводятся сообщения об ошибке в зависимости от того, задано ли нестандартное сообщение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если проверка поля настроена, но нестандартное сообщение не введено: Введенное для "[Поле]" не отвечает правилам проверки, установленным администратором компании. Условие проверки: "[Правило]" (код ошибки).</li> <li>■ Если проверка поля настроена и введено нестандартное сообщение: [Нестандартное сообщение об ошибке] (код ошибки).</li> </ul>

**1** Нажмите "Сохранить".

На других активизированных языках новые добавленные поля автоматически отображаются синим цветом и в квадратных скобках (независимо от состояния флажка "Пометить для перевода").

**2** Чтобы вручную ввести перевод имени нового поля или сообщения об ошибке проверки полей:

- a** Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- b** Введите перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" или "Сообщение об ошибке проверки полей", затем нажмите "Сохранить".
- c** Нажмите ссылку для возврата на обновленную страницу "Поля" и, если необходимо, снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для того, чтобы нестандартные поля отображались в Oracle CRM On Demand Answers, когда язык пользователя Oracle CRM On Demand отличается от языка создания нестандартного поля, нестандартное поле необходимо перевести на соответствующий язык. Например, если нестандартное поле создано на английском языке, пользователь с немецким языком будет видеть это поле в Oracle CRM On Demand Answers только при условии, что поле переведено на немецкий язык.

При установке флажка "Пометить для перевода" и отображаемое имя, и сообщение об ошибке проверки полей на всех остальных языках перезаписываются.

**3** В случае создания списка выбора или списка множественного выбора:

- a** Нажмите ссылку "Изменить список выбора" для соответствующего нестандартного поля.
- b** В поле "Значения в списке выбора" введите каждое значение на отдельной строке.
- c** Сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания пользовательских полей их необходимо сделать видимыми, чтобы они отображались в формах редактирования, сведений и создания. По умолчанию они *не* отображаются. Чтобы сделать пользовательское поле видимым, создайте необходимые макеты страниц и убедитесь, что эти макеты назначены каждой роли, которой требуется просмотр поля.

## Администрирование настройки "Копирование разрешено"

Для большинства типов записей в Oracle CRM On Demand поддерживается функция копирования, то есть пользователи могут копировать текущую запись, которую они используют.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании кнопки "Копировать запись" копируется только основная запись без дочерних записей связанных позиций.

При использовании функции копирования существуют следующие ограничения:

- Веб-ссылки, системные поля, поля адреса, вычисляемые поля и поля ссылок не могут быть скопированы. Флажок "Копирование разрешено" для этих элементов недоступен.
- Невозможно копирование полей только для чтения. Поля определяются как доступные только для чтения в настройке полей или в макете полей.
- Невозможно копировать поля, недоступные в макете формы пользователя.

В этом разделе описывается способ определения полей, которые могут быть скопированы с помощью кнопки "Копировать" на страницах сведений о записях в Oracle CRM On Demand.

### Чтобы указать поля, которые могут быть скопированы с помощью кнопки "Копировать"

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" выберите тип записи, для которого требуется включить функцию копирования.
- 4** В разделе "Управление полями" щелкните ссылку для требуемого поля типа записи.  
Будет показан список полей для заданного поля типа записи.
- 5** Найдите поле, которое требуется изменить, и щелкните ссылку "Правка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы скопировать ассоциации, необходимо выбрать список выбора ассоциаций, но не идентификатор ассоциации. Все поля, связанные с этой ассоциацией, автоматически копируются, когда для списка выбора ассоциаций устанавливается флажок "Копирование разрешено".

**6** Установите флажок "Копирование разрешено".

**7** Нажмите "Сохранить".

Эти изменения вступают в действие при следующем входе пользователя в систему Oracle CRM On Demand.

## Настройка меток интеграции нестандартных полей

Метки интеграции для нестандартных (пользовательских) полей представляют собой независимые от конкретного языка символические идентификаторы, назначаемые каждому нестандартному полю. Эти метки используются веб-службами (при формировании WSDL-файлов) и параметрами нестандартных полей типа "веб-ссылка". Метки позволяют администратору дать информативное имя для интеграции каждому нестандартному полю. Это имя используется компонентами интеграции, что позволяет менять подписи полей, не затрагивая существующие интеграции. Конечным пользователям метки интеграции не видны.

Expression Builder использует метки интеграции. Это значит, что они также используются при создании правил потоков операций и полей. Дополнительные сведения о правилах потоков операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 336). Дополнительные сведения о создании и редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).

**ВНИМАНИЕ.** Не изменяйте метки интеграции после их создания. Это может привести к потере связи с технологическими средствами, которые ссылаются на метки интеграции.

### *Процедура задания метки интеграции для нестандартного поля*

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4** В разделе "Управление полями" нажмите "тип записи Настройка полей".
- 5** На странице "Поля" типа записи нажмите "Переименовать поля".
- 6** На странице "Переименовать поля" нажмите кнопку "Дополнительно".
- 7** Откорректируйте метку интеграции.

**СОВЕТ.** Используйте в качестве метки интеграции короткое, информативное имя, по которому легко идентифицировать данное нестандартное поле. На эту метку ссылаются веб-службы, веб-ссылки и другие технологические средства интеграции (WSDL-файлы в случае веб-служб и параметры URL в случае веб-ссылок).

## Настройка веб-ссылок

*Веб-ссылка* – это нестандартное поле, позволяющее поместить в запись Oracle CRM On Demand гиперссылку на внешний веб-сайт или веб-приложение. С помощью нестандартного поля типа

"веб-ссылка" можно дать пользователям возможность удобного перехода на другую веб-страницу, в том числе и другую страницу в Oracle CRM On Demand. Создавать нестандартные поля веб-ссылок можно для любого типа записи. Например, можно определить поле веб-ссылки для типа записи "субъект", которое будет служить для обновления сведений о субъекте значениями из другого приложения. Как и в случае других нестандартных полей, чтобы поля веб-ссылок были видны пользователям, их необходимо добавлять в макеты страниц записей.

Можно настроить веб-ссылку так, чтобы она просто открывала другой веб-сайт. Также можно настроить веб-ссылку для передачи определенной информации из Oracle CRM On Demand в виде параметра в URL-адресе. Например, можно создать поле веб-ссылки для передачи данных адреса из записи субъекта на веб-сайт с картами с поиском адресов. При нажатии пользователем веб-ссылки в записи субъекта будет открываться карта местонахождения субъекта.

Можно настроить веб-ссылку так, чтобы она отображалась только в определенных ситуациях. Например, можно задать условия, которые должны быть выполнены перед отображением веб-ссылки, и настроить ссылку на отображение только на страницах сведений, чтобы пользователи не могли переходить по ней со страниц правки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При преобразовании зацепки содержимое полей веб-ссылок нельзя переносить в новые записи.

**Перед началом работы.** Для настройки полей веб-ссылок необходимо знакомство с синтаксисом целевого URL-адреса.

### Процедура настройки веб-ссылки

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 Если поле веб-ссылки еще не существует, создайте нестандартное поле веб-ссылки, следуя инструкциям в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).
- 6 На странице "Поля" нажмите ссылку "Изменить веб-ссылку" для нестандартного поля.
- 7 На странице "Изменить веб-ссылку" заполните поля "Свойства окна":

- a В поле "Отобр. текст" введите метку (отображаемое имя) гиперссылки, которую пользователи будут видеть на странице.

Пример: "Нажмите здесь для просмотра биржевых котировок" (подчеркнуто).

В отображаемый текст также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле "Отобр. текст" и затем выбрав список "Пользовательские поля" или "Поля (типа записи)". Параметр поля помещается в поле "Отобр. текст" (в виде %%%имя\_поля%%%) и заменяется значением поля, зависящим от текущей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если отображаемый текст слишком длинный и не помещается в макет, он будет размещен с переносом строк. Кроме того, данные переменных, если они имеются, добавляются во время выполнения.

- b** Выберите вариант поведения Oracle CRM On Demand при нажатии гиперссылки пользователем:
  - **Открыть в текущем окне.** Открывает страницу по ссылке в текущем окне, заменяя этой страницей текущий сеанс Oracle CRM On Demand.
  - **Открыть на пользовательской вкладке веб-страницы.** Открывает страницу по ссылке на пользовательской вкладке веб-страницы. Выберите требуемую вкладку веб-страницы из списка "Целевые пользовательские веб-вкладки".
  - **Открыть в новом окне.** Открывает страницу по ссылке в текущем окне, оставляя текущее окно Oracle CRM On Demand неизменным. Установите флажок "Обновление родительского окна", если требуется обновлять родительское окно после закрытия пользователем нового окна.
- c** Установите переключатель "Параметры отображения" в положение "Страница сведений", "Страница правки" или "Те и другие" в зависимости от того, где должна отображаться веб-ссылка: только на страницах сведений, только на страницах правки или и на страницах сведений, и на страницах правки.

**8** Заполните поля "Свойства ссылки":

- a** В поле "Состояние активной ссылки" введите выражение состояния, определяющее, будет ли веб-ссылка активной на страницах сведений и правки. При нажатии значка "fx" рядом с полем "Состояние активной ссылки" открывается окно построителя выражений для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

Например, при вводе выражения [Выручка] > 10000 веб-ссылка будет активной только при условии, что значение выручки превышает 10000.

Если оставить поле пустым, веб-ссылка будет активной всегда. Если выражение введено и условие не выполняется, веб-ссылка отображается, но не является активной.

- b** В поле "Условие отображения ссылки" введите выражение условия, определяющего, будет ли веб-ссылка видима на страницах сведений и правки.

Например, при вводе выражения [Выручка] > 10000 веб-ссылка будет отображаться только при условии, что значение выручки превышает 10000.

Если оставить поле пустым, веб-ссылка будет отображаться всегда.

Для выражений в полях "Условие активности ссылки" и "Условие отображения ссылки" справедливо следующее.

- **Новая страница.** Выражения условий видимости и активности для новых страниц не вычисляются. Они устанавливаются равными TRUE по умолчанию. Единственный способ отключить ссылку – явно сделать выражение равным FALSE.
- **Страница правки.** Выражения условий видимости и активности по умолчанию устанавливаются равными TRUE. В то же время можно добавить новое выражение с помощью построителя выражений.



- c В поле "Адрес URL" введите URL-адрес, вызываемый при нажатии гиперссылки пользователем, например [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В URL-адрес также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле "Адрес URL" и выбрав список "Пользовательские поля" или "Поля (типа записи)". Параметр поля помещается в поле "Адрес URL" (в виде %%%имя\_поля%%%) и при нажатии пользователем этого значения заменяется значением поля, зависящим от текущей записи.

Если оставить поле пустым, при нажатии ссылки пользователь будет переходить по пустому URL-адресу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Каждому браузеру свойственно ограничение на длину URL-адреса. При задании URL-адреса, длина которого превышает это ограничение, пользователи при нажатии веб-ссылки могут столкнуться с неопределенным поведением браузера.

- 9 В случае пользовательских полей выберите вариант из списка "Пользовательские поля" для добавления полей в текущем местоположении курсора в поле "Адрес URL" или поле "Отобр. текст".

Например, если выбрать из списка поле "Идентификатор пользователя", в URL-адрес или отображаемый текст вставляется параметр %%%User id%%% – в том месте, где находится курсор. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, зарегистрированного в приложении.

- 10 В случае полей *тип записи* поместите курсор в то место поля "Адрес URL" или "Отобр. текст", где требуется вставить параметр, и выберите из списка поле для включения в адрес или отображаемый текст.

Например, если выбрать из списка поле "Идентификатор строки", в URL-адрес или отображаемый текст вставляется параметр %%%Row id%%% – в том месте, где находится курсор. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором строки текущей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Подставьте вместо выделенных курсивом слов *тип записи* название типа записи. Например, *тип записи* – это тип записи, в которую добавляется нестандартное поле веб-ссылки. Например, при редактировании веб-ссылки для записи контакта список в поле будет называться "Поля контактов".

- 11 Нажмите "Сохранить".
- 12 Добавьте поле веб-ссылки в макет страницы *тип записи*, следуя инструкциям в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

## Об использовании веб-ссылок для создания новых сценариев интеграции

Добавление в Oracle CRM On Demand нестандартных полей типа 'веб-ссылка' предоставляет множество новых возможностей интеграции. Можно создать основанное на пользовательском интерфейсе средство интеграции с размещенными на предприятии и внешними системами, которое позволит пользователям переходить к содержимому непосредственно из Oracle CRM On Demand.

Некоторые примеры:

- создание ссылки на финансовый веб-сайт при нажатии значка бегущей строки для субъекта, который открывает график биржевых котировок для субъекта;
- создание ссылки на внутреннюю систему, которая с помощью веб-служб создает сводное представление данных из нескольких размещенных в компании и за ее пределами решений, относящееся к текущему субъекту.

Пошаговые инструкции по созданию веб-ссылок см. в разделе [Настройка веб-ссылок](#) (на стр. 94).

## Переименование полей

Для использования знакомой пользователям терминологии можно изменить имена полей. Например, можно изменить метку поля "Имя субъекта" на "Имя компании".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для того, чтобы новые отображаемые имена полей появились в отчетах и аналитике, может потребоваться 30-40 мин.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

### Для переименования поля

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* нажмите кнопку "Переименовать поля".
- 6 В столбце "Отображаемое имя" внесите исправление в имя для поля.
- 7 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в других активных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок "Пометить для перевода", остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

Установка флажка "Пометить для перевода" также вызывает пометку для перевода сообщения об ошибке проверки полей (на странице "Редактирование поля"), если сообщение об ошибке существует. Поле "Сообщение об ошибке проверки полей" является видимым только для пользователей, чьи роль включают полномочие на расширенное управление полями.

- 8 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:

- a** В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите язык, перевод для которого требуется ввести.
- b** Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
- c** Нажмите ссылку для возврата на страницу "Поля", в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным текстом в столбце "Отображаемое имя".

- 9** Нажмите "Сохранить".

## Использование индексированных пользовательских полей

Для повышения производительности Oracle CRM On Demand можно использовать специальные поля, оптимизированные для определенных типов записей. Эти оптимизированные поля, называемые *индексированными пользовательскими полями*, позволяют уменьшить время ответа при поиске или при сортировке определенного списка. Индексированные пользовательские поля предварительно настраиваются в базе данных Oracle CRM On Demand. Можно изменять подписи индексированных пользовательских полей, но не метки интеграции

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для повышения производительности обработки списков можно перенести данные из пользовательского поля в индексированное пользовательское поле. Для переноса существующих данных в доступные типы записей используйте функции экспорта и импорта Oracle CRM On Demand или веб-службы. Подробнее об экспорте и импорте данных см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 409). Дополнительные сведения о веб-службах см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 638).

Индексированным пользовательским полям по умолчанию присваиваются имена с префиксом *Индексированное*. Индексированные пользовательские поля не поддерживаются для следующих типов записей:

- Оценка
- Книга
- Пользователь

В следующей таблице перечислены типы записи, которые поддерживают индексированные пользовательские поля:

Типы записей, поддерживающие индексированные пользовательские поля	
Операция	Продукт
Домохозяйство	Партнерская программа
Запрос фонда	Фонд
Пользователь	История обслуживания транспортных средств

Типы записей, поддерживающие индексируемые пользовательские поля	
Контакт транспортного средства	История продаж транспортных средств
Транспортное средство	Пользовательские объекты 1-3
Получатель кампании	Транспортное средство
Дилер	Категория продукта
Актив	Примечание
Пользователь встречи	Контакт встречи
Пользователь задачи	Контакт для задачи
Встреча, задача и вызов	Решение
Запрос на обслуживание	Зацепка
Кампания	Мероприятие медицинского образования
Роль контакта для бизнес-возможности	Доход по продукту для возможности
Бизнес-возможность	Продукт
Пользовательские объекты 1 - 3	Команда контакта
Контакт	Кампания
Рекламные позиции, доставленные при вызове	Вызов для сведений о продукте
Команда организации	Организация
Оптимальное время контактов	

Для каждого типа записи из этой таблицы определяются следующие индексируемые пользовательские поля:

- Индексируемый флажок
- Индексируемая валюта
- Индексируемая дата
- Индексируемый номер
- Индексируемый список выбора 1
- Индексируемый список отбора 2
- Индексируемый список выбора 3
- Индексируемый список выбора 4
- Индексируемый список отбора 5

- Индексированный список отбора 6
- Индексированный длинный текст
- Индексированный краткий текст 1
- Индексированный краткий текст 2

Для всех остальных типов записей Oracle CRM On Demand определяются следующие индексированные пользовательские поля:

- Индексированный номер
- Индексированная дата
- Индексированный флажок
- Индексированная валюта
- Индексированный список выбора 1
- Индексированный список отбора 2
- Индексированный список выбора 3
- Индексированный список выбора 4
- Индексированный список выбора 5

**Исключения:** для всех пользовательских объектов в некоторых полях применяются иные соглашения об именах, чем указано в предыдущих таблицах:

- Индексированный список выбора 6 = Тип
- Индексированный краткий текст 1 = Быстрый поиск 1
- Индексированный краткий текст 2 = Быстрый поиск 2
- Индексированный длинный текст = Имя

#### ***Для использования индексированных пользовательских полей***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице "Поле" для *типа записи* нажмите "Переименовать поля" и переименуйте индексированные пользовательские поля в соответствии с требованиями компании. Подробнее см. в разделе [Переименование полей](#) (на стр. 98).

## Возврат настроек по умолчанию

Можно вернуть всем переименованным полям их первоначальные имена (функция возврата настроек по умолчанию не воздействует на добавленные пользовательские поля или значения списков выбора - для них не возвращаются настройки по умолчанию).

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

### *Процедура возврата настроек по умолчанию*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* нажмите кнопку "Переименовать поля".
- 6 Нажмите кнопку "По умолчанию".

## Изменение значений в списке выбора

Некоторые поля предоставляют пользователям раскрывающийся список предварительно определенных значений, из которых пользователи делают выбор. Этот список значений называется *списком выбора*. Например, значения поля "Область" в списке выбора поля для запросов на обслуживание могут быть следующими: "Продукт", "Установка", "Обслуживание" и "Обучение".

В списках выбора для полей можно добавлять значения, изменять их и переупорядочивать. Список выбора должен содержать по крайней мере одно значение, максимальное число значений (включая неактивные) в одном списке равно 1000.

Система не позволяет изменять значения в списке выбора, предназначенном для прогнозирования и метрик отчетов. Однако она позволяет изменять значения прочих списков выбора, используемых как основа для стандартных списков, появляющихся в других областях приложения. Для этих стандартных списков приложение по-прежнему включает записи, соответствующие критериям, независимо от переименованных значений в списках выбора. Подробнее см. в разделе [О полях, списках выбора и метриках](#) (на стр. 157).

После создания нового списка выбора в нем автоматически доступно начальное значение *<No Values>*. Это значение используется для сообщения пользователям, что значения в списке выбора еще не существуют, в случае добавления поля к макету страницы до добавления реальных значений в список. Параметр по умолчанию *<No Values>* исчезает из списка выбора после добавления в него пользовательского значения.

**ВНИМАНИЕ!** Не используйте значение по умолчанию *<No Values>* как часть нового списка выбора или каскадного списка выбора. Это может привести к ошибкам в Oracle CRM On Demand. Если необходимо иметь в списке выбора вариант *<Нет значений>*, добавьте его как пользовательское значение.

Существующие значения списков выбора не рекомендуется переименовывать или использовать повторно. Вместо этого отключите в списке прежнее значение, создайте новое и затем воспользуйтесь средствами импорта или массового обновления (либо веб-службами), чтобы изменить значения во всех записях на это новое значение списка выбора. При изменении значения в списке выбора необходимо убедиться, что оно обновляется и изменяется во всех отдельных записях: эта операция не автоматизирована в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand (стандартном приложении) приоритеты задач обозначаются в списке задач стрелками. Стрелка вверх означает приоритет 1 (высокий), отсутствие стрелки - приоритет 2 (средний), стрелка вниз - приоритет 3 (низкий).

Изменение значений в списке выбора для поля "Приоритет" в записи действия может привести к тому, что в списках задач в поле "Приоритет" перестанут отображаться стрелки.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### **Процедура изменения списков выбора**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4** В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5** На странице "Поля" *типа записи* щелкните ссылку "Изменить список выбора" для поля, значения которого требуется настроить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В силу особенностей кодирования настройка списков выбора "Тип транзакции с образцами", "Тип взаимодействия с компанией" и "Тип вызова контакта" в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition не поддерживается.

- 6** В окне "Изменить список выбора":
  - Для изменения существующего значения введите новое значение в поле "Значения в списке выбора" или отключите старое значение и создайте новое значение.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в списках выбора для других активизированных языков, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках это обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок "Пометить для перевода", внесенные здесь изменения не повлияют на значения других списков выбора.

- Для добавления нового значения введите информацию в строке, которая появляется внизу списка выбора.

Для дальнейшего добавления новых значений нажмите "Сохранить и создать новый".

Новые добавленные в список выбора значения автоматически выделяются синим цветом и квадратными скобками в других активизированных языках (независимо от установки флажка "Пометить для перевода").

- Для удаления значения установите флажок "Отключено". Для того, чтобы скрыть или показать отключенные значения, нажмите соответственно "Скрыть отключенные" или "Показать отключенные".

**ВНИМАНИЕ!** При отключении значений скрываются версии перевода в других языках.

- Для изменения порядка размещения значений в списке выбора измените номера в столбце "Порядок".

**СОВЕТ.** При вводе номеров старайтесь оставлять промежутки между ними, например 10, 20, 30 и т.п. Это позволит легко добавлять новые значения в середину списка, не переупорядочивая весь список.

- Для размещения значений в списке выбора в алфавитном порядке нажмите кнопку "Сохранить и упорядочить по алфавиту".

**7** В окне "Изменить список выбора" нажмите "Сохранить и закрыть".

**8** Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому значению в списке выбора:

- a** На странице "Поля" выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- b** Нажмите соответствующую ссылку "Изменить список выбора".
- c** Введите эквивалентный перевод и нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для облегчения идентификации значения списка выбора во время его редактирования приложение отображает внутренний идентификатор и значение по умолчанию для конкретного языка. В случае редактирования неверного значения в списке выбора происходит рассинхронизация списка выбора по языкам.

## Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации

Для повышения удобства работы в Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность пользовательской настройки макетов страниц. Функция макета для элементов сопутствующей информации позволяет указать поля из записей большинства типов, за исключением записей команд, для отображения в макете связанных списков. Можно выбирать поля из связанных списков и некоторые родительские поля. Можно указать набор полей, которые требуется отображать, и порядок их отображения в соответствии с выполняемыми коммерческими задачами. Однако невозможно задать количество отображаемых строк и сортировку данных в полях.

**Подготовка.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия на пользовательскую настройку приложений.

Ниже приведено описание процедуры пользовательской настройки макета элементов сопутствующей информации



**Процедура пользовательской настройки макета элементов сопутствующей информации**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
  - 2 Выберите 'Настройка приложения'.
  - 3 В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записей.
  - 4 В разделе 'Управление макетами страниц' нажмите требуемую ссылку на макет сопутствующей информации для выбранного типа записей.  
Отображается страница 'Раздел сопутствующей информации'.
  - 5 В разделе 'Настройка дополнительной информации' выберите тип сопутствующей информации для пользовательской настройки.  
Для выбранного типа сопутствующей информации отображается страница 'Макет связанной информации'.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Набор элементов в разделе 'Настройка дополнительной информации' зависит от выбранного типа записей.
- 6 Выполните одно из следующих действий.
    - Выберите 'Правка' для изменения существующего макета.
    - Выберите 'Создать макет' для создания нового макета.
    - Выберите 'Копировать' для копирования существующего макета.
 Отображается окно 'Мастер макета связанной информации'; этот мастер содержит пошаговые инструкции по выполнению данной процедуры.
  - 7 На шаге 1 'Имя макета' введите имя и (не обязательно) описание макета, затем нажмите 'Далее'.
  - 8 На шаге 2 'Настройка полей' выберите поля в списке 'Доступные поля', затем с помощью стрелок вверх и вниз рядом со списком 'Выбранные поля' задайте требуемый порядок полей в этом списке.
  - 9 Нажмите 'Готово'.

**Настройка статических макетов страниц**

Правильный внешний вид приложения важен для адаптации пользователей, и одним из путей достижения правильного внешнего вида является настройка макетов страниц. Как часть процесса настройки можно выполнить следующее:

- Добавить пользовательские поля в формы "Правка", "Сведения" и "Создать".
- Пометить поля как обязательные в формах "Правка" и "Создать".
- Добавить или скрыть разделы на страницах "Сведения".

Можно сделать выбор невозможным (скрыть) для работников или сделать выбор возможным, но скрытым изначально.

Имеется два способа настройки макетов страниц. Можно определить статические макеты страниц, назначив специальные поля по ролям, или задать динамические макеты страниц, которые изменяются в зависимости от типа создаваемой записи. Динамические макеты страниц также могут назначаться по ролям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle Contact On Demand можно создавать макеты страниц для сообщений электронной и голосовой почты и для вызовов. Динамические макеты в Oracle Contact On Demand не поддерживаются.

Можно создать новые макеты для каждого типа записи и затем назначить макет страницы каждого типа записи для роли пользователя. Когда пользователь с этой ролью регистрируется в системе, он увидит любой из настроенных макетов, специальный для каждого типа записи. Например, можно создать два макета страниц для возможностей: один упрощенный макет для представителей обслуживания, показывающий только наиболее важные поля, и другой макет для торговых представителей, показывающий гораздо больше полей, и назначить эти разные макеты для разных ролей. Пользователи, которым не назначены роли представителей обслуживания или торговых представителей, продолжают видеть макет по умолчанию для страницы "Возможности". В качестве другого примера можно создать два макета страниц для контактов, в которых поле "Субъект" является обязательным, если представители обслуживания добавляют новые контакты, но не обязательным, когда менеджеры по обслуживанию добавляют новые контакты.

Если для определенной роли не назначен пользовательский макет страницы, для этого типа записи используется страница по умолчанию.

При настройке макета страницы можно определить следующее:

- Какие поля появляются на странице  
Для появления пользовательских полей требуется их добавить в макеты страниц. После этого пользователи с ролями, для которых назначены эти пользовательские макеты страниц, увидят эти поля на странице "Правка", "Сведения" и "Создать форму" (на панели действий).
- Где поля появляются на странице
- Какие поля являются обязательными
- Какие поля предназначены только для чтения
- Какие связанные ссылками типы записей отображаются в разделе "Связанная информация" на странице "Сведения".  
Например, может потребоваться отображение связанных контактов на странице "Сведения" субъектов.
- Сколько разделов и с какими заголовками отображается на странице.

Стандартные макеты можно скопировать, но их невозможно редактировать и удалять. Можно удалять пользовательские макеты, пока они не назначены для роли, или динамические макеты.

### Характеристики полей в макетах страниц

При разработке макетов страниц учитывайте следующее:

- Некоторые поля записей являются важными для подсчетов в отчетах и прогнозах. Для обеспечения правильного использования этих полей они обязательно помечаются флажками. Во время настройки макета страницы в этих полях невозможно изменить такие обязательные флажки. Также невозможно удалить эти флажки из макета страницы.

- Удаление полей из макета страницы может существенно повлиять на то, как используются записи. Например, если удалить поля "Состояние" и "Публикация" в записях решений, работники при использовании такого макета страницы не смогут утвердить решения или сделать их доступными для других пользователей.
- Адреса группируются так, чтобы поле и его метка соответствовали соглашениям по наименованию для каждой страны. Вследствие этого для некоторых типов записей невозможно разделить отдельные строки адресов. Вместо этого следует выбрать поле, включающее группу строк адресов (функцию единого адреса). Эта функция заменяет отдельные поля, которые можно было выбрать в более ранних выпусках, такие как "Улица", "Город", "Почтовый индекс". Например, для зацепок поле "Выставление счета" появляется в шагах "Настройка полей" и "Макет полей" в Помощнике настройки макетов страниц. Поле "Выставление счета" содержит все поля адресов выставления счета.

### Макеты страниц и списки

Макеты страниц и полномочия ролей могут использоваться для ограничения полей, доступных пользователям для поиска, просмотра в списках и экспорта. Когда пользователь создает или уточняет список записей либо использует расширенный поиск, чтобы найти записи, то полномочия и макеты страниц, присвоенные роли этого пользователя, определяют, какие поля он может просматривать.

Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям, которые выводятся в макете поиска, назначенном роли пользователя для данного типа записей. Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать любое поле для его отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуются, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск только по тем полям, которые отвечают следующим двум критериям.

- Поле доступно в макете поиска, назначенном роли пользователя для типа записи.
- Поле отображено в макете страницы сведений, назначенном роли пользователя для данного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, то поле должно отображаться по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать поле для отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском, только если поле отображено по крайней мере на одном макете страницы сведений, включая динамические макеты страницы, назначенные роли пользователя для типа записи. Ограничения также влияют на то, что пользователь может экспортировать в список. Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в списке. Пользователь не может экспортировать все поля записей в список.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### **Процедура создания макета страницы**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4** В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5** В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите ссылку "Правка" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
  - Нажмите ссылку "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число шагов в Мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы".

- 6** Шаг 1. Имя макета. Введите имя и описание (необязательное) для макета.
- 7** Шаг 2. Настройка полей. Выберите характеристики полей.

Установите флажок "Обязательное" для всех полей, которые требуется сделать обязательными.

Установите флажок "Только чтение" для всех полей, которые требуется сделать доступными только для чтения.

**ВНИМАНИЕ!** Не следует удалять обязательное поле из макета страницы. В противном случае никто не сможет создать или отредактировать запись такого типа, используя этот макет.

- 8** Шаг 3. Макет полей. На этом шаге можно выполнить следующее:
  - Переместить поля из списка "Доступные поля" *типа записи* в область "Упорядочивание макета страницы" *типа записи*.

Следует переместить пользовательские поля и специальные поля для отрасли, которые требуется добавить в формы.
  - Упорядочить информацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эти изменения воздействуют на все формы для данного типа записи, когда пользователь с соответствующей ролью просматривает страницы. Некоторые поля содержат группу полей или многострочные поля. Не следует перемещать эти поля по странице, поскольку содержащаяся в них информация может перекрыть другие поля в окончательном макете. По этой причине приложение не разрешает перемещать многострочные текстовые поля, такие как "Описание".

Приложение использует шаблон адреса, обеспечивающий наличие полей, специфических для каждой страны. Дополнительные сведения см. в разделе [О соответствии стран и адресов](#) (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413).

- 9** Шаг 4. Связанная информация. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Добавить или удалить разделы, появляющиеся на странице "Сведения". Эти разделы являются областями, в которых пользователи могут связывать ссылками записи с текущей записью.

Например, если требуется, чтобы работники не могли связывать продукты с бизнес-возможностями, убедитесь, что раздел "Продукты" не выводится в поле "Отображаемые" или "Доступная информация".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут изменить эти настройки по умолчанию, используя в своих приложениях ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения". После того как пользователи отредактируют свои личные макеты, они не увидят новых изменений в связанной информации, выполненных администратором компании пока не отредактируют свои макеты в следующий раз.

- Изменить порядок разделов на странице "Сведения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эти изменения воздействуют на страницы "Сведения" для этого типа записи, когда пользователь с соответствующей пользовательской ролью просматривает страницы.

- Шаг 5. Макет связанной информации. Выберите соответствующий макет связанной информации для каждого из разделов связанной информации на странице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет по умолчанию для раздела связанной информации является стандартным. Если вы уже создали пользовательские макеты связанной информации, то сможете выбрать их в списке. Подробнее о создании макетов связанной информации см. в разделе [Настройка макетов связанных элементов](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 104).

- Нажмите "Готово".

- Назначьте макет страницы для этого типа записи требуемым ролям пользователей. Подробнее см. [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

## Переименование заголовков разделов полей

На страницах правки и сведений о записях поля группируются в разделах. Для использования знакомой пользователям терминологии можно переименовать заголовки над группами полей на страницах 'Правка' и 'Сведения'. Например, в главной странице субъекта можно изменить 'Ключевые сведения о субъекте' на 'Профиль субъекта'.

Невозможно переименовать разделы в стандартных макетах. Требуется создать новый макет и переименовать разделы в этом пользовательском макете.

На странице 'Сведения' не появляются разделы, в которых отсутствуют поля.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

### Для переименования раздела

- В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.

- 3 В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записи.
- 4 В разделе 'Макет страницы' нажмите требуемую ссылку 'Макет страницы'.
- 5 На странице 'Макет страницы' *типа записи* нажмите 'Изменить разделы'.
- 6 В раскрывающемся списке 'Язык перевода' выберите основной язык для своей компании.
- 7 В поле 'Отображаемое имя' введите имя, которое требуется использовать.
- 8 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок 'Пометить для перевода'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в других активных языках, установите флажок 'Пометить для перевода'. В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке 'Язык перевода' на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок 'Пометить для перевода', остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

- 9 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:
    - a В раскрывающемся списке 'Язык перевода' выберите язык, перевод для которого требуется ввести.
    - b Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле 'Отображаемое имя' и нажмите 'Сохранить'.
    - c Нажмите ссылку для возврата на страницу 'Поля', в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.
- Переведенное имя отображается черным текстом в столбце 'Отображаемое имя'.

## Создание веб-апплетов

Предусмотрена возможность внедрения внешнего веб-контента путем создания пользовательского веб-апплета, который появляется на главной странице или странице "Сведения" для типа записи.

При создании веб-апплета требуется добавить его в макет страницы для главной страницы или страницы "Сведения". Макет должен быть назначен для соответствующей роли пользователя, чтобы пользователи могли его увидеть.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочия на настройку приложения и управление пользовательскими веб-апплетами.

### Процедура создания нового веб-апплета

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление макетами страниц" щелкните ссылку на обязательный тип записи "Веб-апплет".
- 5 В списке "Апплет" *типа записи* нажмите "Создать".
- 6 На странице "Веб-апплет" заполните следующие поля.

Поле	Примечания
Имя	Введите имя. Введенное в это поле значение появляется в строке заголовка в разделе "Связанная информация".
Местоположение	Выберите главную страницу или страницу "Сведения" в зависимости от того, на какой из этих страниц должен появиться внешний контент.

Затем заполните поля в соответствии с типом требуемого апплета, подробнее см. в разделе [Создание пользовательских веб-апплетов](#) (на стр. 132).

#### Как сделать веб-апплет видимым

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" для модификации существующего макета.
  - Выберите "Создать макет" для создания нового макета.
  - Нажмите "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число шагов в Мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы". При выполнении шага 1 (Имя макета) убедитесь, что макет имеет имя и, если это требуется, описание.

- 6 Шаг 4. Связанная информация.
  - a Переместите новый пользовательский апплет из списка "Доступная информация" в список "Отображаемая информация".

- b** С помощью стрелок вверх и вниз скорректируйте позицию нового пользовательского аплета.
- c** Нажмите "Готово", чтобы создать новый макет.
- 7** Добавьте макет страницы в роли пользователей в соответствии с требованиям. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

### Связанная тема

В следующем разделе представлен пример создания веб-аплета, который отображает RSS-канал Twitter:

- [Пример настройки веб-аплета для RSS-канала](#) (на стр. 141)

## Определение каскадных списков выбора

Каскадные списки выбора ограничивают значения в одном списке выбора (*связанном* списке выбора) на основании значения, выбранного в другом списке выбора (*родительском* списке выбора). Например, родительский список выбора может представлять запрос на обслуживание категорий и содержать значение для связанного списка выбора с так называемыми "подкатегориями". Например, когда пользователь выбирает значение "Установка" для категории, список выбора подкатегорий динамически ограничивается для отображения только значений списка выбора, связанных с категорией установки.

Предусмотрена возможность связывания нескольких списков выбора, включая поля предварительно определенных и пользовательских списков выбора, как каскадных списков выбора. Также можно вкладывать каскадные списки выбора, чтобы связанный список выбора в определении одного каскадного списка выбора был родительским списком выбора в определении другого каскадного списка выбора.

**Перед началом работы.** Перед созданием определения каскадного списка выбора должны существовать родительский и связанный списки выбора. Подробнее о создании списков выбора см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89). Для выполнения этой процедуры требуется роль с полномочиями на настройку приложений.

### Процедура создания определения каскадных списков выбора

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4** В разделе "Каскадные списки выбора" нажмите требуемую ссылку "Каскадные списки выбора".  
Перечисленные типы записей включают типы родительских записей и типы связанных записей, которые имеют значения пользовательских списков выбора. Например, для возможностей имеются ссылки на записи "Партнер для возможности" и "Конкурент для возможности".
- 5** На странице "Каскадные списки выбора" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего определения каскадных списков выбора.



- Нажмите кнопку "Создать" для создания нового определения каскадного списка выбора.

Процедура выполняется с помощью мастера каскадных списков выбора.

- Шаг 1. Выберите списки выбора. На этом шаге выберите родительский и связанный списки выбора.
- Шаг 2. Выберите значения. На этом шаге можно выполнить следующее:
  - Просмотреть существующие ассоциации между значением родительского списка выбора и значениями связанного списка выбора. При выборе значения в списке "Доступные значения родительского списка выбора" доступные значения для связанного списка выбора появляются в списке "Доступные значения связанных списков выбора", а значения, которые будут отображаться, появляются в списке "Отображаемые значения связанных списков выбора". Если отсутствуют значения в списке "Отображаемые значения связанных списков выбора", будут отображаться все значения в связанном списке выбора при выборе соответствующего значения в родительском списке выбора.
  - Создать новую ассоциацию. Переместите требуемое значение из списка "Доступные значения связанных списков выбора" в список "Отображаемые значения связанных списков выбора".
  - Удалить существующую ассоциацию. Переместите значение из списка "Отображаемые значения связанных списков выбора" в список "Доступные значения связанных списков выбора".
- Шаг 3. Подтверждение. На этом шаге можно подтвердить свой выбор значений связанного списка выбора для каждого значения родительского списка выбора и нажать "Готово" для завершения определения каскадных отношений между родительским и связанным списками выбора.

При нажатии "Готово" мастер возвращается к отображению списка каскадных списков выбора для текущего типа записи.

После нажатия "Готово" и добавления определения каскадных списков выбора на макет страницы это определение автоматически активизируется для всех ролей, включающих данный макет.

## Управление макетами поиска

Для большинства типов записей можно указать поля (как стандартные, так и пользовательские), которые пользователи могут использовать при поиске записей. Кроме того, можно указать поля, отображаемые на странице результатов поиска. Подробнее об определении полей для поиска в макете поиска и назначении макета поиска для каждого типа записи ролям пользователя см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

Можно скопировать существующий макет поиска и затем изменить его в соответствии со своими требованиями, а также отредактировать существующие макеты поиска. Макет поиска по умолчанию доступен только для чтения. Его можно скопировать, но невозможно отредактировать или удалить. Для указания полей, используемых в поисках и полей, отображаемых в результатах поиска, используйте Мастер макета поиска.

**ВНИМАНИЕ!** При создании или изменении макета поиска для типа записи пользователя не добавляйте поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" одновременно в один и тот же макет поиска. Если сделать эти два поля доступными в макете поиска, то поиски, использующие этот макет пользователя, не выполнятся. Для получения дополнительных сведений о полях "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" см. Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя (на стр. 181).

## Управление поведением окон поиска

Также, возможно использование Мастера макета поиска для управления режимом окон поиска, который используется с функциональностью интеллектуального связывания Oracle CRM On Demand. Интеллектуальное связывание облегчает пользователям связывание записей различных типов, таких как организация (субъект), контакт, возможность, операция и т. д., друг с другом.

С помощью интеллектуального связывания пользователи могут вводить имена связанных записей, и Oracle CRM On Demand будет автоматически пытаться наладить связи. Так, при создании задачи пользователь может ввести имя субъекта в поле 'Субъект'. При сохранении пользователем записи Oracle CRM On Demand автоматически выполняет поиск соответствующих субъектов. При обнаружении уникального соответствия используется найденный субъект. При отсутствии соответствий или обнаружении нескольких потенциальных соответствий открывается окно поиска, в котором пользователь может выполнить дополнительный поиск или выбрать требуемый субъект. Вместо использования функции автоматического поиска пользователь также может щелкнуть значок поиска для непосредственного открытия окна поиска. Подробнее об интеллектуальном связывании см. в разделе Привязка записей к выбранной записи.

Для настройки режима окна поиска для каждого типа записей предусмотрены следующие параметры: Все данные параметры выбираются в стандартном макете поиска:

- **Настройка окна поиска со стандартными полями.** При выборе данного параметра используются поля стандартного макета поиска.
- **Отображать результаты поиска при открытии окна поиска.** Когда этот флажок установлен, при открытии окна поиска в нем содержится список доступных записей. Когда флажок снят, открывшееся окно поиска не содержит никаких записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При включенном в компании параметре "Просмотр менеджера" список записей некоторых окон поиска может заполняться медленно, а в некоторых случаях может истечь время ожидания окна поиска. Чтобы избежать истечения времени ожидания, снимите флажок "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска" для типа записи, связанного с окном поиска. Тогда в окне поиска не будут отображаться никакие записи и пользователи смогут указать условия поиска, чтобы найти необходимые записи.

- **Автоматическое разрешение включено.** Когда этот флажок установлен, интеллектуальные связи отыскиваются и устанавливаются автоматически. Когда флажок снят, интеллектуальные связи автоматически не устанавливаются и пользователь должен использовать значок поиска и работать с окном поиска.
- **Показать список контекстной зависимости в качестве стандартного окна поиска.** При выборе данного параметра и если у типа записи есть один или несколько контекстно-зависимых списков, то все такие списки отобразятся перед другими списками в поле списка *Тип записи* в левом верхнем углу окна поиска. Контекстно-зависимые списки скорее всего содержат требуемые записи. Чтобы посмотреть примеры и получить дополнительные сведения о контекстно-зависимых списках см. Поиск записей в окнах поиска.

**Перед началом работы.** Для управления макетами поиска роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Ниже приводится процедура создания или модификации макета поиска.

### Процедура создания или модификации макета поиска

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите тип записи, для которого требуется создать или модифицировать макет поиска.
- 4 На странице "Настройка приложения" для *типа записи* нажмите ссылку "Макет поиска" для *типа записи*.
- 5 В списке "Макет поиска" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
  - Удалите существующий макет, который в настоящий момент не назначается для роли.
- 6 Шаг 1. Определите имя макета, введите либо измените имя и, при необходимости, описание для макета.
- 7 Нажмите кнопку "Далее".

Шаг 2. Укажите поля поиска. Имеется три списка:

- **Поля поиска недоступны.** В данном списке отображаются все поля, недоступные для поиска. Этот список по умолчанию пустой.
- **Поля целенаправленного поиска.** В данном списке отображаются все поля, доступные для целенаправленного поиска и которые будут отображаться в аплете целенаправленного поиска для типа записи в панели действий. Апплет целенаправленного поиска может отображать максимум семь полей. Таким образом, если добавить в список более семи полей, произойдет следующее:
  - Отобразится сообщение об ошибке.
  - Выделенные поля доступны в качестве предварительно заполненных стандартных полей в форме критериев расширенного поиска.
  - Выделенные поля отображаются в качестве предварительно заполненных стандартных полей в условиях фильтра при создании или уточнении списков.
  - Выделенные поля отображаются в качестве набора полей, по которому можно осуществлять поиск в окне поиска.

Никакие поля в списке "Поля целенаправленного поиска" указывать не требуется. Если никакие поля не указаны, то тип записи не отображается в аплете "Целенаправленный поиск". Исключение лишних типов записи из целенаправленного поиска может помочь найти требуемый тип записи быстрее.

- **Дополнительные поля поиска.** В данном списке отображаются поля, недоступные для целенаправленного поиска, но которые будут доступны в других поисках, таких как расширенные поиски.

Текст индексированных полей выделен зеленым цветом. Индексированные поля, не зависящие от регистра, выделены синим цветом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для оптимальной производительности используйте индексированные поля при определении полей поиска. Если любой из списков "Поля целенаправленного поиска" или "Дополнительные поля поиска" содержит неоптимизированные поля, отобразится сообщение об ошибке.

Внутри списка поля задаются с помощью стрелок "Вверх" и "Вниз". Перемещение полей между списками осуществляется с помощью стрелок "Вправо" и "Влево" или "Вверх" и "Вниз". Порядок полей в списках используется в апплете целенаправленного поиска в панели действий и в формах условий поиска.

- 8** Шаг 2. Переместите поля в список "Недоступные поля поиска" и задайте поля в списках "Поля целенаправленного поиска" и "Дополнительные поля поиска" по мере надобности.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Количество столбцов в списках может влиять на производительность, поэтому не рекомендуется добавлять слишком много столбцов в список. Производительность сильно зависит от типа записи и типа поля. Каждое дополнительное поле может увеличить время загрузки списка.

- 9** Нажмите кнопку "Далее".

Шаг 3. Определите макет результатов поиска. Имеются три списка:

- **Поля результатов поиска недоступны.** В данном списке отображаются все поля, которые не отобразятся в результатах поиска.
- **Поля результатов поиска окна поиска.** В данном списке отображаются поля, которые будут показаны в результатах поиска для окна поиска. У данного списка не может быть больше девяти полей.
- **Дополнительные поля результатов поиска.** В данном списке отображаются дополнительные поля сверх списка полей результатов поиска окна поиска, которые будут отображены в результатах поиска, отличных от поиска окна поиска.

В списке "Поля результатов поиска окна поиска" и списке "Поля результатов дополнительного поиска" может быть не более 20 полей. Это означает, что результаты поиска не могут отображать более двадцати столбцов. Подробнее о поиске записей см. в разделе Поиск записей.

- 10** Шаг 3. Определите макет результатов поиска, переместите поля в списки "Поля результатов поиска окна поиска" и "Поля дополнительных результатов поиска" и в случае необходимости измените расположение полей.
- 11** Установите или снимите соответствующие флажки, чтобы настроить режим окна поиска.
- Настроить окно поиска с полями по умолчанию
  - Отображать результаты поиска при открытии окна поиска
  - Автоматическое разрешение включено
  - Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию
- 12** Нажмите "Готово".

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- 116** Администрирование Oracle CRM On Demand Выпуск 20

- [Настройка макетов связанных элементов](#) (см. "[Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации](#)" на стр. 104)
- [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "[Настройка статических макетов страниц](#)" на стр. 105)
- [Создание макетов главной страницы записей](#) (на стр. 120)

## Управление доступом к спискам и порядком списков

Для каждого типа записи можно указать списки, доступные для каждой роли, и порядок, в котором эти списки отображаются на главной странице типа записи.

Можно создать новый макет только для тех ролей, которые еще не были настроены. Кроме того, можно отредактировать или удалить существующие макеты. Невозможно управлять доступом и порядком для личных списков пользователей.

### Перед началом работы:

Поскольку требуется выбрать роль, для которой применяется эта настройка, следует настроить все роли перед началом этой процедуры. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения, а также полномочия на управление общедоступными списками и управление ролями.

### Процедура создания и модификации доступа к списку

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Доступ к списку и порядок" нажмите ссылку "Доступ к списку и порядок" для *типа записи*.
- 5 На странице "Макет порядка списков" выполните одну из следующих операций.
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
- 6 Если создается новый макет, выберите роль в раскрывающемся списке "Имя роли".  
В раскрывающемся списке доступны только роли, еще не имеющие связанного макета.
- 7 Переместите списки в соответствии со своими требованиями между списками "Все списки", "Списки, доступные для данного правила", "Показать в кратком списке".
  - В списке "Все списки" содержатся все списки для типа записи, отдельно от личных списков.
  - В списке "Списки, доступные для данного правила" содержатся все списки для выбранной роли.
  - В списке "Показать в кратком списке" содержатся списки, отображаемые в разделе "Список" на главной странице для типа записи, и раскрывающееся меню в представлении типа записи.
- 8 С помощью стрелок вверх и вниз измените порядок списков в соответствии со своими требованиями.

9 Нажмите "Сохранить".

## Создание пользовательских отчетов для главных страниц

На главную страницу того или иного типа записи можно добавить ряд отчетов, включая как встроенные, так и пользовательские (нестандартные). Это позволяет предоставить пользователям информацию, максимально соответствующую их профессиональным задачам. Например, на главную страницу запроса на обслуживание для агента по обслуживанию клиентов можно поместить нестандартный отчет по запросам.

Для некоторых типов записей на главных страницах по умолчанию присутствуют стандартные отчеты. Эти стандартные отчеты можно заменить другими отчетами или добавить дополнительные. Также можно задавать отчеты для типов записей, на главных страницах которых по умолчанию нет никаких отчетов.

Чтобы сделать встроенный или пользовательский отчет доступным на главной странице типа записи, необходимо сначала создать для него запись "Пользовательский отчет главной страницы". При создании или редактировании макетов главных страниц типов записей все созданные для данного типа записи "Пользовательский отчет главной страницы" содержатся в списке "Доступные разделы" мастера макетов главных страниц. После этого можно сделать отчет доступным в макете главной страницы одним из следующих способов:

- можно добавить отчет в макет главной страницы, чтобы любой пользователь, роль которого предусматривает доступ к этому макету главной страницы, автоматически видел этот отчет на главной странице типа записи;
- можно оставить отчет в качестве доступного раздела в макете главной страницы типа записи, чтобы любой пользователь, роль которого предусматривает доступ к этому макету главной страницы и полномочие "Индивидуализация домашних страниц", мог добавить этот отчет на свою главную страницу типа записи.
- Если требуется, чтобы пользователи с определенной ролью не могли добавлять отчет на свою главную страницу типа записи, можно удалить отчет из списка "Доступные разделы" мастера макетов главных страниц.

Дополнительные сведения о настройке главных страниц см. в разделе [Создание макетов главных страниц записей](#) (см. "Создание макетов главной страницы записей" на стр. 120).

Если роль пользователя предусматривает соответствующие полномочия, пользователь может создавать пользовательские отчеты и добавлять их в нестандартные макеты главных страниц для всех типов записей. В следующей таблице приведены полномочия, необходимые для выполнения различных задач, связанных с добавлением пользовательского отчета на главную страницу.

Задача	Необходимое полномочие	Примечания
(Необязательно.) Создание пользовательского отчета и публикация его в общекорпоративной папке	Управление пользовательскими отчетами	Дополнительные сведения см. в разделе Начало работы с ответами (пользовательскими отчетами).

Задача	Необходимое полномочие	Примечания
Создание пользовательского отчета главной страницы	Пользовательская настройка приложения Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы	Инструкции по выполнению этой задачи приведены в этом разделе.
Добавление раздела пользовательского отчета в макет главной страницы	Пользовательская настройка приложения Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы	Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Создание макетов главных страниц записей</a> (см. "Создание макетов главной страницы записей" на стр. 120).
Добавление макета главной страницы в роль пользователя	Управление пользователями и доступом	Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Добавление ролей</a> (на стр. 245).
(Необязательно.) Добавление раздела пользовательского отчета в макет главной страницы или удаление раздела из макета (конечный пользователь)	Индивидуализация домашних страниц	Дополнительные сведения см. в разделе Изменение макетов главных страниц.

**Перед началом работы.** Перед выполнением этой процедуры необходимо создать и сохранить пользовательский отчет, который предполагается включить на главной странице.

### **Процедура создания пользовательского отчета для главной страницы**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление макетом главной страницы" нажмите "тип записи Пользовательский отчет главной страницы".
- 5 В поле "Имя" введите имя пользовательского отчета.
- 6 В полях "Высота" и "Ширина" выберите "Одинарный" или "Двойной".

Если требуется, чтобы отчет занимал всю ширину главной страницы, в поле "Ширина" выберите "Двойной". Если выбрать "Двойной" в поле "Высота", высота отчета будет в два раза больше остальных разделов на главной странице.

**Примечание.** Отчеты, в которых значение HTML-атрибута RowSpan превышает 2, иногда растягиваются больше заданного размера.

- 7** При необходимости установите флажок "Выполнить отчет немедленно".

Если этот флажок установлен, отчет будет выполняться автоматически, т. е. пользователям не нужно будет нажимать ссылку для обновления отчета.

- 8** В поле "Путь к отчету" введите путь к пользовательскому отчету.

Можно вставить путь к отчету из окна "Открыть анализ". Чтобы скопировать путь к отчету:

**a** Нажмите кнопку "Открыть отчет" на странице "Начало работы с ответами".

**b** Выберите отчет.

**c** Скопируйте значение в поле "Позиция".

Например:

общая папка в масштабах компании: Предварительно встроенный анализ/Аналитика истории этапа продаж: Отчет по продажам за последний месяц

- 9** Нажмите кнопку "Сохранить".

## Создание макетов главной страницы записей

Можно создать пользовательские макеты главной страницы для всех типов записей. Это позволяет предоставить наиболее подходящую информацию разным пользователям, включая возможность отображения пользовательских отчетов на главных страницах типов записей. Например, можно сконфигурировать главную страницу запросов на обслуживание для агента по обслуживанию клиентов, чтобы на ней отображалась текущая задача, связанная с обслуживанием, и отчет по запросам на обслуживание клиентов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в пользовательском макете главной страницы требуется использовать предварительно построенный отчет, следует сначала создать запись пользовательского отчета главной страницы для этого отчета, используя процедуру, описанную в разделе [Создание пользовательских отчетов на главной странице](#) (см. "[Создание пользовательских отчетов для главных страниц](#)" на стр. 118).

Можно скопировать существующий отчет главной страницы и затем модифицировать его в соответствии со своими требованиями. Также можно отредактировать существующие макеты главных страниц, за исключением макетов главных страниц только для чтения. Можно скопировать макет главной страницы по умолчанию, но невозможно удалить или отредактировать этот макет.

После создания пользовательского макета главной страницы следует использовать Мастер управления ролями, чтобы назначить макет для ролей пользователей, которым требуется использовать этот макет. Пользователи, чья роль включает полномочие на выполнение персональной настройки главной страницы, могут настраивать свои макеты главных страниц для типа записи. Настроенный макет может отображать любой из разделов, доступных в макете главной страницы, назначенном для роли пользователя для этого типа записи.



**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие 'Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы'.

### **Процедура создания или модификации макета главной страницы**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3** В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записи.
- 4** В разделе 'Управление макетом главной страницы' нажмите ссылку 'Макет главной страницы' для типа записи.
- 5** В списке 'Макет главной страницы' выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите 'Правка' или 'Копировать' для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку 'Создать макет' для создания нового макета.
 Появляется Мастер макета главной страницы, направляющий выполнение процедуры.
- 6** Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.
- 7** Шаг 2. Макет главной страницы. Укажите допустимые и отображаемые разделы следующим образом:
  - Переместите разделы из списка 'Все разделы' в список 'Доступные разделы'.  
 В списке 'Доступные разделы' содержатся все разделы, которые могут быть добавлены на главную страницу. Если требуется не разрешать пользователю добавление раздела на главную страницу, оставьте этот раздел в списке 'Все разделы'.
  - Переместите разделы из списка 'Левая сторона' в список 'Правая сторона' и, в случае необходимости, упорядочите информацию в обоих списках.  
 Оставьте разделы с двойной шириной в списке 'Левая сторона'. При отображении они автоматически растягиваются по главной странице.
- 8** Нажмите 'Готово'.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** После добавления пользовательского макета главной страницы в приложение, потребуется сделать его доступным для роли пользователя, чтобы пользователи смогли его увидеть. Подробнее о добавлении и модификации ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245). Пользователи с ролью, имеющей полномочие на выполнение персональной настройки главной страницы, могут редактировать макет своей главной страницы, используя любой список или отчет, доступный для них в макете главной страницы, назначенном их роли для типа записи.

## **Настройка аудита операций**

Можно отслеживать создание, удаление и восстановление полей, выбранных для аудита, в Oracle CRM On Demand, а также указать, какие поля отслеживаются в аудите операций для определенных типов

записей, если эти типы записей настроены для компании. Отслеживаемые по умолчанию поля перечислены в следующей таблице. Когда пользователь обновляет значения полей в типах записей, помеченных администратором для аудита, создается запись отслеживания операций, в которую включаются такие сведения, как старое и новое значение, а также штамп времени и пользователь, внесший изменение.

Если новые клиенты и клиенты, выполняющие обновление Oracle CRM On Demand до текущей версии, осуществляют аудит определенных полей для типов записей, аудит создания, удаления и восстановления таких полей для типов записей включен по умолчанию. Если аудит определенных полей для типов записей не осуществляется, отключен весь аудит создания, удаления и восстановления таких полей для типов записей. В этом случае клиенты могут изменить параметры настройки аудита на уровне записи.

Все изменения доступных для аудита типов записей в компании (созданных, удаленных или восстановленных) можно просмотреть с помощью главного журнала отслеживания операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр изменений аудита операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (см. "Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций" на стр. 54).

Аудит сделок, запросов на обслуживание и пользователей включен по умолчанию. В то же время другие типы записей требуется настроить, либо включив типы записей для использования в компании, либо выбрав поля для аудита. Необходимо также убедиться, что для сведений, связанных с аудитом операций для подлежащего аудиту типа записей, установлен доступ только для чтения. Дополнительные сведения о профилях доступа см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (см. "Процесс настройки профилей доступа" на стр. 234).

Для каждого типа записи можно задать другие поля для аудита – как стандартные, так и нестандартные. При необходимости увеличить максимальное количество полей аудита измените параметр "Число полей для аудита для типа записи" в профиле компании. Общее количество доступных для аудита полей отображается также на странице административной настройки полей для аудита.

### Для аудита требуется дополнительное время и ресурсы

Аудит включает дополнительную обработку для оценки соответствующих бизнес-правил и добавления дополнительных данных в хранилище. В результате при включении аудита на выполнение операции требуется больше времени. Чтобы свести воздействие к минимуму, исходное число полей для аудита ограничено 35 для каждого типа записей. При увеличении предела путем изменения числа полей для аудита для типа записей в профиле компании обработка занимает больше времени. Чем больше изменяемых полей, помеченных для аудита, в типе записи, тем больше времени требуется на сохранение записи.

Некоторые типы записей содержат определенные поля, подлежащие аудиту по умолчанию. Однако другие поля могут не отслеживаться.

Тип записи	Поля для аудита по умолчанию
Организация	Нет полей с аудитом по умолчанию
Операция	Нет полей с аудитом по умолчанию
Адрес	Нет полей с аудитом по умолчанию

Тип записи	Поля для аудита по умолчанию
Заявка	"Годовой доход", "Идентификатор приложения", "Статус утверждения", "Дата утверждения", "Кампания", "Валюта", "Текущий утверждающий", "Адрес электронной почты", "Существующие партнерства", "Ожидаемые преимущества партнерства", "Имя", "Фамилия", "Расположение", "Основной номер факса", "Основной номер телефона", "Число работников", "Партнер", "Партнерская программа", "Тип партнера", "Уровень программы", "Причина отклонения", "Источник", "Статус отправки", "Служебный факс", "Рабочий телефон".
Поля контакта	Нет полей с аудитом по умолчанию
Пользовательские объекты 01 или выше	Нет полей с аудитом по умолчанию
Регистрация сделки	"Статус утверждения", "Связанный контакт", "Связанный клиент", "Связанная зацепка", "Связанная возможность", "Сотовый телефон", "Город", "Дата закрытия", "Название компании", "Страна", "Валюта", "Текущий утверждающий", "Размер сделки", "Электронная почта", "Окончание срока действия", "Факс", "Имя", "Фамилия", "Имя", "Исходная организация партнера", "Партнерская программа", "Индекс", "Главный партнер", "Интерес к продукту", "Причина отклонения", "Область", "Улица", "Статус отправки", "Номер телефона", "Тип".
Фонд	"Владелец", "Партнер", "Статус", "Конечная сумма".
Запрос фонда	"Утверждено", "Дата решения по требованию", "Сумма треб.", "Дата окончания", "Фонд", "Предоставлено", "Владелец", "Дата предварительного утверждения", "Предварительно утвержденный запрос", "Статус".
Зацепка	Нет полей с аудитом по умолчанию
Запрос ФРР	"Предварительно утвержденная сумма", "Запрошенная сумма", "Статус утверждения", "Дата решения по претензии", "Статус требования", "Фонд", "Дата предварительного утверждения", "Статус отправки", "Дата отправки", "Общая утвержденная сумма требования", "Общая запрошенная сумма требования".
Бизнес-возможность	"Дата закрытия", "Прогноз", "Владелец", "Вероятность(%)", "Выручка", "Этап продаж".
Полис	Номинал. Для получения дополнительных сведений см. Поля полиса.
Запрос на обслуживание	"Область", "Причина", "Описание", "Владелец", "Приоритет", "Источник", "Статус", "Субъект", "Тип".
Подпись	Контакт
Запрос особых цен	"Статус утверждения", "Дата разрешения", "Дата решения по

Тип записи	Поля для аудита по умолчанию
	претензии", "Дата решения по претензии", "Статус требования", "Статус отправки", "Дата отправки", "Общая разрешенная сумма", "Общая запрошенная сумма", "Общая утвержденная сумма требования", "Общая запрошенная сумма требования".
Пользователь	"Всегда отправлять критически важные уведомления", "Тип аутентификации", "Электронная почта", "Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем", "Роль", "Статус", "Идентификатор входа пользователя".

В отношении аудита полей необходимо помнить следующее.

- Для полей "Организации", "Контакты" и "Пользовательские объекты" (01 или выше) убедитесь в правильности настройки профилей доступа, чтобы получить доступ к дочернему апплету аудита операций. Администраторы должны предоставить конкретным ролям доступ к необходимому дочернему апплету аудита операций.
- Обязательные поля выделяются красным цветом. Если удалить какое-либо из выбранных обязательных полей, сохранение результатов отслеживания операций пользователя невозможно.
- Для полей внешних ключей в журнале аудита сохраняется имя (а не идентификатор). Например, если отслеживается поле связи "Организация" в бизнес-возможности, в журнале аудита отображается имя субъекта (организации), а не идентификатор строки.
- Поля адресов недоступны ни в одном из подлежащих аудиту типов записей.
- Для полей со списками выбора отображаются значения, зависящие от языка пользователя.
- Идентификаторы столбцов, отсутствующие в макетах, не доступны для аудита.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Из соображений безопасности отслеживаемые по умолчанию поля для типа записи пользователя отключить невозможно.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Пользовательская настройка приложения" и "Администрирование полей аудита".

### **Процедура настройки отслеживания операций аудита для типа записи**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Настройка аудита поля" щелкните ссылку настройки полей аудита для *типа записи*.
- 5 (Необязательно) Выберите создание записи *тип записи* аудита, если требуется отслеживать создание записей в аудите операций.
- 6 (Необязательно) Выберите удаление/восстановление записи *тип записи* аудита, если требуется отслеживать удаление или восстановление записей в аудите операций.

- 7** На странице "Настройка полей аудита" переместите требуемые поля из списка "Доступные поля" в список "Поля аудита".

При превышении установленного для компании максимального количества полей аудита выводится сообщение об ошибке.

Список "Доступные поля" содержит все стандартные и нестандартные поля для типа записи, которые еще не отслеживаются.

- 8** Нажмите "Сохранить".

Отслеживание поля начинается сразу же после включения аудита.

## Сведения в измененных полях записей

Для хранения сведений о последнем изменении записи Oracle CRM On Demand использует следующие системные поля:

- Изменено (внешний)
- Изменено: дата
- Изменено
- Изменено: внешняя дата

В некоторых случаях Oracle CRM On Demand записывает данные в одном или нескольких из этих полей для отражения изменения записи, не вызванного явным действием пользователя. По этой причине рекомендуется не полагаться на сведения в этих полях при отслеживании изменений, внесенных пользователями в записи. Вместо этого для отслеживания изменений, внесенных пользователями в определенные поля записей, следует использовать функцию аудита операций. Дополнительные сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 121).

Рассмотрим пример системного изменения поля "Изменено" в записи. Пользователь удаляет организацию, связанную с записью контакта в качестве основной организации для этого контакта. При очистке удаленной записи организации из базы данных связь между удаленной организацией и контактом удаляется из базы данных. После удаления ссылки из базы данных, когда любой пользователь открывает запись контакта в следующий раз, Oracle CRM On Demand выбирает в качестве основной организации контакта другую связанную организацию и записывает идентификатор организации в поле основной организации. Или, если организации не связаны с контактом, Oracle CRM On Demand обновляет запись, чтобы отразить это. Затем Oracle CRM On Demand обновляет поле "Изменено" на имя пользователя, открывшего запись контакта.

## Указание динамических макетов страниц

Динамические макеты ускоряют работу приложения для конечных пользователей, позволяя им управлять только подмножеством информации, относящимся к данной ситуации. Например, компания может отслеживать несколько различных типов субъектов, таких как организации клиентов, потенциальных клиентов или партнеров. Используя функцию динамических макетов страниц, можно сконфигурировать различные макеты, отображающие разные наборы полей субъектов и связанные элементы в зависимости от типа субъекта. Затем можно связать разные макеты с одной или несколькими

ролями пользователей. При детализации пользователем определенной записи субъекта будет отображаться соответствующий макет страницы, соответствующий роли пользователя и типу субъекта.

Во время определения динамических макетов страниц для типа записи используется предварительно установленное значение списка выбора для обеспечения динамического отображения макетов страниц. Укажите макет страницы, которая должна отображаться, для каждого значения списка выбора. Тогда пользователи смогут увидеть различные макеты страниц для одного и того же типа записи на базе значения списка выбора, которое они выберут в записи.

Следует связать динамические макеты страниц с требуемыми ролями. Между динамическими макетами страниц и ролями пользователей имеется отношение "многие-ко-многим".

С каждым значением из списка выбора связан только один макет, но макет страницы может быть связан с несколькими значениями списка выбора. Число связей между значениями списка выбора и макетами страниц не может превышать 200. Невозможно удалить макет, который уже связан с ролью пользователя.

**Внимание!** Рекомендуется, чтобы все динамические макеты, связанные с ведущим списком выбора, содержали этот ведущий список выбора. Если один из связанных макетов не будет содержать ведущий список выбора, при выборе значения списка выбора, связанного с этим макетом, и сохранении для отчета будет невозможно увидеть ведущий список выбора в макете и, вследствие этого, отредактировать это поле.

В следующей таблице приведены предварительно определенные значения ведущего списка выбора для каждого типа записи.

Тип записи	Ведущий список отбора
Организация	Тип организации
Встреча	Тип
Бизнес-план	Тип
Кампания	Тип кампании
Контакт	Тип контакта
Зацепка	Источник зацепки
Бизнес-возможность	Тип возможности
Цели	Тип
Запрос на обслуживание	Тип
Решение	Статус
Задача	Тип
Фонд	Статус
Запрос фонда	Статус
Домохозяйство	Сегмент
Портфель	Тип организации

Тип записи	Ведущий список отбора
Дилер	Статус
Транспортное средство	Тип продукта
Финансовая информация по транспортным средствам	Тип кредитования
Медицинское образование	Тип
Партнер	Статус организации партнера
Партнерская программа	Тип партнера
Выручка: выручка организации (субъекта)	Тип
Выручка: выручка контакта	Тип
Действие: встреча	Тип
Действие: задача	Тип
Актив	Тип актива
Выручка	Тип
Доход по продукту для возможности	Тип
Пользовательские объекты 01-03	Тип
Пользовательские объекты 04 или выше	Тип
Мероприятие медицинского образования	Тип
Действие для вызова	Тип
Полис	Специализация
Размещение	Тип
План обмена сообщениями	Тип
Отчет об аудите запасов	Тип
Транзакция с пробами	Тип

## Макеты страниц и списки

Макеты страниц и полномочия ролей могут использоваться для ограничения полей, доступных пользователям для поиска, просмотра в списках и экспорта. Когда пользователь создает или уточняет список записей либо использует расширенный поиск, чтобы найти записи, то полномочия и макеты страниц, присвоенные роли этого пользователя, определяют, какие поля он может просматривать.

Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям, которые выводятся в макете поиска, назначенном роли пользователя для данного типа записей. Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать любое поле для его отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск только по тем полям, которые отвечают следующим двум критериям.

- Поле доступно в макете поиска, назначенном роли пользователя для типа записи.
- Поле отображено в макете страницы сведений, назначенном роли пользователя для данного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, то поле должно отображаться по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать поле для отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском, только если поле отображено по крайней мере на одном макете страницы сведений, включая динамические макеты страницы, назначенные роли пользователя для типа записи. Ограничения также влияют на то, что пользователь может экспортировать в список. Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в списке. Пользователь не может экспортировать все поля записей в список.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие "Пользовательская настройка приложения - управление динамическими макетами".

### ***Процедура создания или модификации динамического макета страницы***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
  - 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
  - 4 В разделе "Управление динамическим макетом" нажмите ссылку "Динамический макет" для типа записи.
  - 5 В списке "Динамический макет страницы" выполните одну из следующих операций:
    - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
    - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
- Процедура выполняется с помощью Мастера динамических макетов.
- 6 Шаг 1. Имя макета.
    - a Введите имя для динамического макета.



- b** Выберите динамический макет. Этот макет представляется как макет по умолчанию для следующего шага.

В поле "Ведущий список выбора" отображается список выбора, значения которого определяют, какой макет виден пользователям.

- 7** Шаг 2. Назначить макеты. Свяжите каждое из значений списка выбора с именем макета.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число связей между значениями ведущего списка выбора и макетами страниц для каждого динамического макета страницы не может превышать 200.

Выбранный макет отображается, когда запись имеет соответствующее значение из списка выбора.

- 8** Нажмите "Готово".

## Отображение внешних веб-страниц на вкладках

Предусмотрена возможность отображения веб-контента на вкладках в Oracle CRM On Demand. Веб-контентом могут быть внешние веб-страницы или данные компании, доступные на веб-сервере. Например, можно отслеживать информацию о запасах в другом веб-приложении, доступ к которой требуется предоставить своим торговым представителям, когда они работают в Oracle CRM On Demand. Для выполнения этого требования следует создать пользовательскую веб-вкладку для отображения внешнего веб-приложения в главной области контента Oracle CRM On Demand.

Также можно создать пользовательские веб-апплеты, содержащие веб-контент. Подробнее о пользовательских апплетах и сравнении апплетов с веб-вкладками см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах](#) (на стр. 132).

Для того, чтобы сделать видимой пользовательскую веб-страницу, требуется добавить вкладку для требуемой роли пользователя с помощью Мастера управления ролями.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Перед тем как получить возможность отображения внешней информации на странице Oracle CRM On Demand, требуется убедиться в следующем:

- Внешнее приложение имеет веб-интерфейс
- Для внешнего приложения или веб-страницы не требуется полное управление окном браузера

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следует убедиться, что для компании включены веб-службы, если планируется использовать такие функции, как единая регистрация или интеграция веб-узла с Oracle CRM On Demand.

### Для отображения внешней веб-страницы на вкладке

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".

- 3 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Пользовательские веб-вкладки'.
- 4 На странице 'Список пользовательских вкладок' нажмите 'Создать'.
- 5 На странице "Пользовательская веб-вкладка" воспользуйтесь следующей таблицей для ввода необходимых сведений и сохраните запись.
- 6 (Необязательно) Для указания того, что обновленное имя должно быть переведено на другие языки, активизированные для компании, установите флажок 'Пометить для перевода' (на странице 'Пользовательская веб-вкладка') для веб-вкладки.

Поле	Примечания
Имя	Имя пользовательской веб-вкладки.
Тип	Выберите "URL-адрес" или "HTML".
Пользовательские поля	В раскрывающемся списке "Пользовательские поля" выберите параметр для добавления полей параметров пользователя в поле "Адрес URL" или "HTML" в месте установки курсора. Например, если в раскрывающемся списке выбрать "Идентификатор пользователя", в поле "Адрес URL" или "HTML" (в зависимости от установки курсора) будет вставлено значение %%%Идентификатор пользователя%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.
URL	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Адрес URL".</p> <p>Введите URL-адрес, который будет вызван, если пользователь воспользуется гиперссылкой, например <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Фрагмент <i>http://</i> в URL-адресе вводить не нужно.</p> <p>Здесь также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле URL-адреса и затем выбрав раскрывающийся список "Пользовательские поля". При этом в URL-адрес помещается параметр поля (обозначаемый как %%%fieldname%%%), который заменяется значением поля на основе текущей записи, когда пользователь щелкает значение. Если URL-адрес не указан, когда пользователь выбирает вкладку, он будет направлен по пустому URL-адресу.</p> <p>Для каждого браузера определена макс. длина адреса URL. Если указать адрес URL, длина которого превышает макс. длину браузера, пользователи могут увидеть непредвиденные результаты, нажав веб-вкладку.</p>

Поле	Примечания
Дополнения заголовков HTML	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "HTML".</p> <p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте src элемента &lt;iframe&gt; в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-вкладка. Любой код, добавленный в поле "HTML-код веб-вкладки", добавляется к элементу &lt;iframe&gt;. Можно включить ссылки на файлы JavaScript, встроенные в раздел &lt;head&gt; кода HTML, в это поле.</p> <p>Ссылка на файлы JavaScript на страницах Oracle CRM On Demand не поддерживается. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам &lt;head&gt;.</p>
HTML-код веб-вкладки	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "HTML".</p> <p>Введенный код HTML используется в атрибуте src элемента &lt;iframe&gt; в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-вкладка. Любой код, добавленный в поле "HTML-код веб-вкладки", добавляется к элементу &lt;iframe&gt;. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам &lt;body&gt;.</p>
Описание	Введите описание веб-вкладки.
Высота	Введите значение в пикселях для веб-вкладки.
Ширина	Введите значение в пикселях для веб-вкладки.
Значок	Нажмите значок 'Поиск' рядом с меткой 'Значок' и выберите значок для окна.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или при выборе другого языка в списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будет введена версия перевода. Выделение обновленного имени синим цветом помогает отслеживать, какие выражения должны быть переведены.

После добавления пользовательской веб-страницы в Oracle CRM On Demand требуется сделать ее доступной для роли пользователя, чтобы пользователи смогли увидеть эту страницу. Подробнее о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

## О пользовательских веб-апплетах

Пользовательские веб-апплеты позволяют внедрять внешний веб-контент в следующие страницы:

- Страница "Сведения" типа записи
- Главная страница типа записи
- Моя главная страница
- Панель действий

Предусмотрена возможность создания трех типов веб-апплетов, позволяющих внедрять разные типы веб-контента:

- **Поток.** Применяется для внедрения потоков RSS. Например, может потребоваться внедрить новый поток на "Моей главной странице".

**Примечание.** Поддерживается только стандарт RSS 2.0.

- **HTML.** Применяется для внедрения кода HTML. Например, этот веб-апплет используется для внедрения веб-виджетов из внешнего источника, такого как Google Maps.
- **Адрес URL.** Применяется для внедрения контента, который доступен по указанному адресу URL в приложении Oracle CRM On Demand. Например, на страницу "Сведения о зацепках" можно добавить пользовательский веб-апплет, позволяющий отображать поиск Google в сведениях о зацепке с этим именем.

Можно добавить веб-апплет для любого типа записи, для которого являются видимыми ссылки "Макет страницы".

Два преимущества при создании пользовательского веб-апплета по сравнению с пользовательской веб-вкладкой:

- Пользовательский веб-апплет, отображаемый на странице (например, на странице "Сведения о зацепках"), позволяет просматривать данные на странице сведений одновременно с другими данными. С другой стороны, если внешние данные просматриваются с помощью веб-вкладки, после нажатия веб-вкладки происходит переход на страницу веб-вкладки со страницы сведений.
- В ряде случаев полезен просмотр исчерпывающих объемов информации, например, портфеля активов. Пользовательские веб-апплеты позволяют показывать большой объем информации с другого веб-сайта без загрузки этой информации в Oracle CRM On Demand. В случае загрузки больших объемов информации в Oracle CRM On Demand требуются инструменты интеграции для обслуживания большого числа столбцов данных.

Подробнее о создании веб-апплетов для типа записи см. в разделе [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 110).  
Подробнее о создании веб-апплетов для "Моей главной страницы" см. в разделе [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 140).

## Создание пользовательских веб-апплетов

Можно создавать пользовательские веб-апплеты трех типов (для каналов RSS, на основе адресов URL и в формате HTML) и затем размещать их в следующих разделах Oracle CRM On Demand.

- Глобальные веб-апплеты

- Панель действий
- На главной странице пользователя
- Веб-апплеты для записей конкретного типа
  - На главной странице для этого типа записей
  - На странице сведений

В следующих подразделах приведены инструкции по созданию пользовательских веб-апплетов различных типов.

## Создание апплета для канала RSS

Апплеты этого типа создаются для каналов RSS, которые требуется встроить в приложение. Апплеты для канала RSS следует настроить таким образом, чтобы встроенное содержимое соответствовало ролям пользователей.

Можно разрешить пользователям настраивать апплеты для каналов RSS, но рекомендуется ограничиться небольшим количеством настраиваемых апплетов. Добавление апплета для канала RSS на панели действий и предоставление доступа к записям на пользовательской веб-вкладке упрощает чтение каналов пользователями, устраняя необходимость в переходе на другую страницу.

### Процедура создания апплета для канала RSS

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 110) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 140).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя	Имя веб-апплета.
Местоположение	Набор допустимых значений для этого поля зависит от способа перехода на страницу веб-апплета. Например, в случае перехода на эту страницу из глобального веб-апплета допустимыми являются следующие значения "Панель действий" и "Главная страница".
Столбцы	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".</p> <p>В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.</p>
Тип	Выберите "Поток".

Поле	Примечания
Пользовательские поля	<p>Выберите значение в раскрывающемся списке "Пользовательские поля" для добавления полей параметров пользователя в текущей позиции курсора.</p> <p>Например, если в раскрывающемся списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", вставляется текст %%%User id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.</p>
Поля для типа записей	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле адреса URL, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>
URL	<p>Введите адрес URL, вызываемый при щелчке на гиперссылке, например, <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>В адрес URL необходимо включить фрагмент <i>http://</i>.</p> <p>В это поле можно также включить контекстно-зависимые параметры; для этого следует навести курсор на поле "URL" и затем выбрать раскрывающийся список "Пользовательские поля". При этом в адресе URL размещается параметр поля (обозначаемый как %%%fieldname%%%), который при вызове исходного адреса URL из апплета заменяется значением поля на основе текущей записи.</p> <p>Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для каждого обозревателя задана максимальная длина адреса URL. Ввод адреса URL, длина которого превышает это значение, может привести к неустойчивой работе обозревателя.</p>
Позволить пользователям переопределять URL	<p>Этот режим позволяет настраивать апплеты для каналов RSS в отношении содержимого, связанного с ролями пользователей. Не рекомендуется разрешать пользователям настройку большого количества апплетов.</p>

Поле	Примечания
Открыть записи в	Укажите способ открытия записей: в текущем окне браузера или в новом окне браузера. Если требуется добавить апплет для канала RSS к панели действий, следует учитывать, что режим открытия в новом окне браузера упрощает чтение каналов. При этом устраняется необходимость в перемещении на другую страницу.
Высота	Высота апплета в пикселях.

## Создание веб-апплета в формате HTML

Апплеты этого типа позволяют вносить дополнения в код HTML путем встраивания содержимого.

### Процедура создания веб-апплета в формате HTML

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 110) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 140).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя	Имя веб-апплета.
Местоположение	Набор допустимых значений для этого поля зависит от способа перехода на страницу веб-апплета. Например, в случае перехода на эту страницу из глобального веб-апплета допустимыми являются следующие значения "Панель действий" и "Главная страница".
Столбцы	<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".  В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.
Тип	Выберите "HTML".

Поле	Примечания
Поля для типа записей	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле HTML-кода веб-апплета, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст <code>%%%Row id%%</code>. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>
Дополнения заголовков HTML	<p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте <code>src</code> элемента <code>&lt;iframe&gt;</code> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-апплет. Любой код, добавленный в поле "HTML" веб-апплета, добавляется к элементу <code>&lt;iframe&gt;</code>. Можно включить ссылки на файлы JavaScript, встроенные в раздел <code>&lt;head&gt;</code> кода HTML, в это поле.</p> <p>Ссылка на файлы JavaScript на страницах Oracle CRM On Demand не поддерживается. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <code>&lt;head&gt;</code>.</p>
HTML-код веб-апплета	<p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте <code>src</code> элемента <code>&lt;iframe&gt;</code> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-апплет.</p> <p>Любой код, добавленный в поле "HTML" веб-апплета, добавляется к элементу <code>&lt;iframe&gt;</code>. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <code>&lt;body&gt;</code>.</p>
Всегда запускать	Этот флаг определяет, будет ли выполняться пользовательский веб-апплет, если этот апплет свернут. Флаг доступен только для пользовательских веб-апплетов на странице сведений.
Высота	Высота апплета в пикселях.

## Создание веб-апплета на основе адреса URL

Апплеты этого типа позволяют встраивать содержимое адреса URL в элемент `IFrame`.



**Процедура создания веб-апплета на основе адреса URL**

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 110) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 140).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя	Имя веб-апплета.
Местоположение	Набор допустимых значений для этого поля зависит от способа перехода на страницу веб-апплета. Например, в случае перехода на эту страницу из глобального веб-апплета допустимыми являются следующие значения "Панель действий" и "Главная страница".
Столбцы	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".</p> <p>В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.</p>
Тип	Выберите "URL".
Пользовательские поля	<p>Выберите значение в раскрывающемся списке "Пользовательские поля" для добавления полей параметров пользователя в текущей позиции курсора.</p> <p>Например, если в раскрывающемся списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", вставляется текст %%%User id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.</p>
Поля для типа записей	<p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле адреса URL, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>
URL	<p>Введите адрес URL, вызываемый при щелчке на гиперссылке, например, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>В адрес URL необходимо включить фрагмент <a href="http://">http://</a>.</p> <p>В это поле можно также включить контекстно-зависимые параметры; для этого следует навести курсор на поле</p>

Поле	Примечания
	<p>"URL" и затем выбрать раскрывающийся список "Пользовательские поля". При этом в адресе URL размещается параметр поля (обозначаемый как %%%fieldname%%%), который при щелчке на значении заменяется значением поля на основе текущей записи. Например, следующий адрес URL передает адрес доставки в Google maps:  http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для каждого обозревателя задана максимальная длина адреса URL. Ввод адреса URL, длина которого превышает это значение, может привести к неустойчивой работе обозревателя.</p>
Всегда запускать	Этот флаг определяет, будет ли выполняться пользовательский веб-апплет, если этот апплет свернут. Флаг доступен только для пользовательских веб-апплетов на странице сведений.
Высота	Высота апплета в пикселях.

#### Связанная тема

В следующем разделе представлен пример создания веб-апплета, который отображает RSS-канал Twitter:

■ [Пример настройки веб-апплета для RSS-канала](#) (на стр. 141)

## Создание макетов панели действий и управление ими

На панели действий может быть представлено несколько разделов, таких как "Центр сообщений", "Поиск", "Средства связи" и "Последние просмотренные". Для панели действий можно создать пользовательские макеты и назначить их определенным ролям в Oracle CRM On Demand.

## Превращение панели действий в недоступную для пользователей

Панель действий отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе Отображение и скрытие панели действий.

Если необходимо, чтобы панель действий была недоступной определенной роли пользователя, следует настроить макет панели действий, который будет пустым (т. е. в этом макете не отображены или недоступны разделы), и назначить его роли пользователя. После этого панель действий будет постоянно скрыта от пользователей, имеющих эту роль.

Для добавления макета панели действий используется следующая процедура.

### Чтобы добавить новый макет панели действий

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий".
- 4 В макете панели действий щелкните "Создать макет".
- 5 В поле "Имя макета" введите название нового макета панели действий.
- 6 В поле "Описание" введите название нового макета панели действий и нажмите кнопку "Далее".
- 7 Выберите поля, отображаемые в макете панели действий, перемещая поля из списка "Доступные разделы" в список "Выбранные разделы" с помощью стрелок влево и вправо. Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.
- 8 Нажмите "Готово".
- 9 (Необязательно). Нажмите кнопку "Правка", чтобы изменить любые значения, введенные на шаге 4 - 7.

Можно также скопировать существующий в Oracle CRM On Demand макет панели действий по умолчанию, и изменить описание и конфигурацию в соответствии с требованиями.

### Чтобы скопировать макет панели действий

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий".
- 4 Щелкните ссылку "Копировать" слева от макета панели действий.
- 5 В поле "Имя макета" введите название нового макета панели действий.

- 6 В поле "Описание" введите название нового макета панели действий и нажмите кнопку "Далее".
- 7 Выберите поля, отображаемые в макете панели действий, перемещая поля из списка "Доступные разделы" в список "Выбранные разделы" с помощью стрелок влево и вправо. Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.
- 8 Нажмите "Готово".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы скопировать макеты панели действий, щелкните стрелку вниз слева от имени панели действий, чтобы отобразить функцию копирования.

## Создание глобальных веб-апплетов

Глобальный веб-апплет - это пользовательский веб-апплет, который может отображаться на главной странице или на панели действий.

При создании глобального веб-апплета необходимо добавить его к макету для главной страницы или на панели действий.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочия на настройку приложения и управление пользовательскими веб-апплетами.

### Процедура создание глобального веб-апплета

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе 'Настройка приложения' выберите 'Глобальные веб-апплеты'.
- 4 В списке апплетов данного пользователя выберите 'Создать'.
- 5 На странице веб-апплета пользователя заполните указанные ниже поля.

Поле	Примечания
Имя	Введите имя.
Местоположение	Выберите 'Главная страница' или 'Панель действий' в зависимости от того, требуется ли отображать внешнее содержимое на главной странице или на панели действий.
Всегда запускать	Этот флаг определяет, будет ли выполняться глобальный веб-апплет, если этот апплет свернут. Флаг доступен только для глобальных веб-апплетов на панели действий.

Затем заполните поля в соответствии с типом требуемого аплета, подробнее см. в разделе [Создание пользовательских веб-апплетов](#) (на стр. 132).

## Пример настройки веб-апплета для RSS-канала

В этом разделе приведен один пример настройки веб-апплета RSS-канала. В зависимости от бизнес-модели эта функциональная возможность может использоваться по-разному. В данном примере веб-апплет RSS-канала настраивается на странице сведений о записи контакта для пользователей, имеющих роль "Выездной торговый представитель".

Администратор компании настраивает поле идентификатора Twitter в типе записи контакта и создает веб-апплет Twitter. Затем он добавляет новое поле и веб-апплет Twitter в макет страницы для роли "Выездной торговый представитель". Пользователи, которым назначена роль "Выездной торговый представитель", могут затем ввести идентификатор Twitter для контакта на странице "Сведения о контакте". Если пользователь (которому назначена роль "Выездной торговый представитель") заполняет поле с идентификатором Twitter для контакта, RSS-канал Twitter для контакта отображается в веб-апплете Twitter на странице сведений о контакте.

**Предварительные действия.** Чтобы настроить поле идентификатора Twitter и добавить поле и апплет в макет страницы, роль пользователя должна иметь полномочия "Пользовательская настройка приложения".

### Чтобы создать веб-апплет для канала RSS (администратор компании)

- 1** Настройте поле идентификатора Twitter в типе записи контакта следующим образом:
  - a** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - b** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
  - c** В разделе "Настройка типов записей" выберите "Контакт".
  - d** В разделе "Управление полями" щелкните ссылку "Настройка полей контакта".
  - e** На странице "Поля" выберите "Создать поле".
  - f** На странице редактирования поля контакта введите идентификатор Twitter в поле "Отображаемое имя", и выберите в поле "Тип поля" значение "Текст (сокращенный)".
  - g** Сохраните внесенные изменения.
- 2** Нажмите "Назад к настройке приложений контакта".
- 3** Создайте веб-апплет Twitter, как описано далее:
  - a** На странице настройки приложений контакта в разделе "Управление макетами страниц" выберите "Веб-апплет контакта".

- b** На странице "Список апплетов контакта" нажмите кнопку "Создать".
- c** На странице веб-апплета контакта введите следующие сведения о веб-апплете:
  - Введите имя веб-апплета, например "Канал Twitter для контакта".
  - В поле "Расположение" выберите страницу сведений.
  - В поле "Тип" выберите канал.
  - В полях URL-адреса введите:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
  - В поле "Позволить пользователям переопределять URL" выберите значение "Нет".
  - В поле "Открыть записи в" выберите "Текущее окно".
  - В поле "Описание" введите описание, например "Канал Twitter для контакта".
  - В поле "Высота" введите 200.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** URL-адрес определяет, что в апплете на странице сведений о контакте должно отображаться 10 строк канала (count=10). Для отображения 10 строк высота апплета должна составлять 200 пикселей. Чтобы отобразить на странице сведений о контакте более 10 строк канала, измените URL соответствующим образом и увеличьте высоту апплета.

- d** Сохраните внесенные изменения.

**4** Нажмите "Назад к настройке приложений контакта".

**5** Добавьте в макет страницы контакта и роль пользователя поле "Идентификатор Twitter" и веб-апплет:

- a** На странице настройки приложений контакта в разделе "Управление макетами страниц" выберите "Макет страницы контакта".
- b** В меню на уровне записи для макета страницы, назначенного роли "Выездной торговый представитель", нажмите кнопку "Изменить".
- c** На шаге 3, "Макет полей", переместите с помощью стрелок поле "Идентификатор Twitter" из раздела "Доступные поля контакта" в нужное поле раздела страницы, например в раздел сведений о ключевом контакте.
- d** На шаге 4, "Связанная информация", используйте стрелки для перемещения созданного веб-апплета из раздела "Доступная информация" в раздел "Отображаемая информация".
- e** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

При последующем изменении записи контакта пользователь, имеющий роль "Выездной торговый представитель", может настроить RSS-канал Twitter для контакта, как описано в следующей процедуре.

### **Чтобы настроить RSS-канал Twitter для контакта (пользователя)**

- 1** Откройте существующую запись контакта или создайте и сохраните новый контакт.

- 2 Если апплет канала Twitter для контакта не отображается на странице сведений о контакте, добавьте апплет следующим образом:
    - a Нажмите кнопку "Изменить макет".
    - b Воспользуйтесь стрелками для перемещения апплета канала Twitter для контакта из раздела "Доступная информация" в раздел "Отображаемая информация".
    - c Сохраните внесенные изменения.
  - 3 На странице "Сведения о контакте" нажмите кнопку "Изменить".
  - 4 На странице "Изменение контакта" введите идентификатор Twitter для контакта в соответствующем поле.
  - 5 Сохраните внесенные изменения.
- Канал Twitter для контакта отображается в апплете канала Twitter контакта на странице сведений о контакте.

## Загрузка клиентских расширений

*Клиентские расширения* - файлы, которые можно загрузить и разместить в Oracle CRM On Demand вместо размещения их на других серверах. После загрузки клиентского расширения Oracle CRM On Demand создает уникальный URL-адрес, который используется для ссылки на это расширение. Одно клиентское расширение может вызвать второе клиентское расширение с помощью уникального URL-адреса второго клиентского расширения, либо URL-адрес также можно использовать для развертывания клиентского расширения на пользовательских веб-вкладках, в пользовательских и глобальных веб-апплетах.

Для создания клиентского расширения можно загрузить файлы HTML, JPG, GIF, SWF и CSS со страницы списка клиентских расширений Oracle CRM On Demand. Максимальный размер файла - 20 МБ. При этом файлы меньшего размера обеспечивают более высокую производительность при загрузке их через браузер из Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand Служба поддержки пользователей не имеет доступа к компонентам клиентских расширений. Эти компоненты включают загруженные файлы или содержимое этих файлов, изображения или расположения, из которых осуществляется ссылка на клиентские расширения, в том числе веб-вкладки, пользовательские и глобальные веб-апплеты. Поэтому за ведение и поддержку этих расширений отвечает пользователь.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на загрузку клиентских расширений. Сведения о добавлении полномочий см. в разделе [Привилегии и роли](#) (см. "О привилегиях в ролях" на стр. 244).

### Загрузка клиентского расширения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".

**3** В разделе "Настройка приложения" щелкните "Клиентские расширения".

На странице списка клиентских расширений отображаются загруженные ранее клиентские расширения. На этой странице также можно удалить уже загруженные клиентские расширения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае удаления клиентского расширения, настроенного для пользовательской веб-вкладки, апплета или глобального веб-апплета, эти апплеты больше не будут функционировать правильно, поскольку клиентское расширение было удалено. Oracle CRM On Demand не указывает, используется ли конкретное клиентское расширение.

**4** Нажмите кнопку "Создать".

**5** Щелкните значок скрепки, чтобы найти содержимое, которое необходимо загрузить в качестве клиентского расширения.

Это поле является обязательным.

**6** Введите следующие сведения:

- **Тип MIME.** Тип ресурса MIME. Этот тип позволяет браузеру правильно отображать типы ресурсов. Введите полные сведения о типах MIME. Выберите один из следующих вариантов в зависимости от типа файла:
  - Текст/HTML
  - Изображение/JPEG
  - Изображение/GIF
  - Приложение/xSWF
  - текст/CSS
- **Файл: размер (в байтах).** Размер загружаемого файла. Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand.
- **Файл: расширения.** Расширение загружаемого файла. Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand.
- **Имя.** Имя клиентского расширения. Это обязательное поле.
- **URL-адрес.** Это значение позволяет предоставить значимый URL-адрес, указывающий клиентское расширение. В URL-адресе допустимыми являются следующие символы: A-Z, a-z, 0-9, символ подчеркивания (\_) и точка (.). Использование двух точек (..) запрещено, и точка (.) не может быть последним символом в строке. Примеры URL-адресов: Logo\_Image и Map376. Рекомендуется, чтобы это поле было как можно более коротким. Это поле может изменить только пользователь. Поэтому в случае замены загруженного файла или изменения имени клиентского расширения значение поля URL-адреса не изменяется. В результате возможно обновление, ведение и развертывание нескольких версий клиентского расширения без повторной настройки пользовательских веб-вкладок, пользовательских веб-апплетов или глобальных веб-вкладок. Изменение этого поля приводит к изменению полей "Относительный URL-адрес" и "Полный URL-адрес". Это обязательное поле.
- **Относительный URL-адрес.** Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand. Это значение является относительным URL-адресом, который служит для перемещения из приложения Oracle CRM On Demand к клиентскому расширению. Если значение в этом поле изменяется и клиентское расширение развернуто, необходимо обновить пользовательские веб-вкладки, пользовательские веб-апплеты или глобальные веб-вкладки, которые ссылаются на



это клиентское расширение, чтобы использовать созданный новый URL-адрес. Значение этого поля изменяется только при обновлении поля "URL-адрес".

- **Полный URL-адрес.** Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand. Это значение является полным URL-адресом, который указывает на URL-адрес в приложении Oracle CRM On Demand. Если значение в этом поле изменяется и клиентское расширение развернуто, необходимо обновить пользовательские веб-вкладки, пользовательские веб-апплеты или глобальные веб-вкладки, которые ссылаются на это клиентское расширение, чтобы использовать созданный новый URL-адрес. Значение этого поля изменяется только при обновлении поля "URL-адрес".

**7** Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно загрузить клиентское расширение, однако оно не будет активным, пока не будет настроено на пользовательской веб-вкладке, в пользовательском веб-апплете или на глобальной веб-вкладке.

После загрузки клиентского расширения Oracle CRM On Demand создает поля "Относительный URL-адрес" и "Полный URL-адрес". Эти значения используются для связывания пользовательской веб-вкладки, пользовательского веб-апплета или глобальной веб-вкладки с клиентским расширением. Настройка этих расположений выполняется так же, как и настройка любых расширений, размещенных на серверах.

### **Изменение существующего клиентского расширения**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка приложения" щелкните "Клиентские расширения".
- 4** На странице списка клиентских расширений найдите клиентское расширение, которое необходимо изменить.
- 5** Выполните одно из следующих действий:
  - Щелкните поле "Имя". Будет открыта страница клиентских сведений, где можно изменить клиентское расширение.
  - Нажмите кнопку "Правка".
- 6** Нажмите "Сохранить".
- 7** Если файл для клиентского расширения был заменен, выполните следующие действия:
  - a** Выйдите из Oracle CRM On Demand.
  - b** Очистите кэш браузера.
  - c** Войдите в приложение заново, чтобы выгрузить новое клиентское расширение, чтобы это клиентское расширение было выгружено на страницу, где разворачивается клиентское

расширение. Если не выйти из Oracle CRM On Demand и не войти в приложение снова, новое клиентское расширение будет выгружено через 30 дней после первой выгрузки.

### Рекомендации в отношении изменения клиентского расширения

Соблюдайте следующие рекомендации:

- **Сохраняйте на странице минимальное количество ссылок на клиентские расширения, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **По возможности обеспечьте наименьший размер клиентских расширений.** Например, избегайте использования больших файлов изображений или SWF. Чем меньше файл, выгружаемый в составе клиентского расширения, тем быстрее загрузится страница по сравнению с более объемными файлами.
- **По возможности сохраняйте клиентские расширения в виде нескольких файлов, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **Разрешите браузеру кэшировать клиентские расширения.** Если разрешить браузеру кэшировать клиентские расширения, не нужно будет выгружать контент с серверов Oracle CRM On Demand каждый раз, когда пользователь загружает страницу. Если клиентское расширение изменяется, необходимо очистить кэш для загрузки Oracle CRM On Demand страницы, содержащей расширение. По умолчанию клиентские расширения кэшируются на срок 30 дней.
- **Сведите к минимуму клиентские расширения и активы, чтобы улучшить производительность панели действий.** При настройке клиентского расширения, содержащегося в аплете на панели действий, панель действий загружается при каждом обновлении страницы.
- **Выполняйте все указания веб-служб при использовании клиентских расширений для вызова веб-служб.** Дополнительные сведения см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

## Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании

В разных ситуациях работникам компании может потребоваться увидеть различную информацию на 'Моей главной странице'. Можно настроить макет 'Моей главной странице', заменив содержимое по умолчанию содержимым, более соответствующим ролям работников. Например, можно сконфигурировать главную страницу для агентов по обслуживанию клиентов так, чтобы на ней отображались запросы на обслуживание вместо раздела недавно созданных зацепок, являющегося стандартным для этой страницы, и отчет по запросам на обслуживание клиентов вместо стандартного отчета о качестве канала распространения продаж.

После настройки 'Моей главной страницы' требуется назначить макет главной страницы для роли пользователя. Все пользователи с этой ролью увидят настроенную 'Мою главную страницу'.

**Перед началом работы.** Поскольку потребуется назначить роль, для которой применяется выполняемая настройка, следует настроить все роли перед началом этой процедуры. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие на администрирование главной страницы.

**Процедура настройки 'Моей главной страницы' для компании**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Макет моей главной страницы'.
- 4** В списке 'Макет главной страницы' выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите кнопку 'Создать макет' для создания нового макета.
  - Нажмите 'Правка' или 'Копировать' для модификации существующего пользовательского макета.
 Появляется Мастер макета главной страницы, направляющий выполнение процедуры.
- 5** Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.
- 6** Шаг 2. Макет главной страницы.
  - Переместите разделы из списка 'Все разделы' в список 'Доступные разделы'.  
 В списке 'Доступные разделы' содержатся разделы, которые можно добавить в главную страницу, включая любые пользовательские отчеты, разрешенные для включения в главные страницы. Если требуется, чтобы пользователь не мог добавить раздел в главную страницу, оставьте этот раздел в списке 'Все разделы'.
  - Переместите разделы из списка 'Левая сторона' в список 'Правая сторона' и, в случае необходимости, упорядочите информацию в обоих списках.  
 Оставьте разделы с двойной шириной в списке 'Левая сторона'; они автоматически растягиваются по главной странице при ее отображении.
- 7** Нажмите 'Готово'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После добавления пользовательской главной страницы в приложение требуется сделать ее доступной для роли пользователя перед тем как пользователи смогут ее увидеть. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

## Создание новых тем

Тема определяет оформление Oracle CRM On Demand. При первичной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании доступно несколько предварительно определенных тем, причем по умолчанию используется тема *Oracle*. Можно указать роли, которые смогут создавать темы и управлять ими, в мастере управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245). Дополнительные сведения об определении тем на уровне компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 19).

Выбор темы может осуществляться на уровне компании, роли или пользователя. Приоритет имеет тема, заданная на уровне пользователя, а затем на уровне роли. Стандартная тема компании применяется, если тема не задана ни на уровне пользователя, ни на уровне роли.

При обновлении тем Oracle CRM On Demand выпуска 16 до более позднего выпуска следует учитывать следующее:

- **Для новых компаний.** На уровне компании используется стандартная тема *Oracle*. На уровне роли или пользователя темы не выбраны. Администраторы компании могут создавать новые темы и определять их как стандартные. Они также имеют возможность отключить существующие темы, чтобы пользователи не могли их выбрать.
- **Для существующих компаний.** Имена любых старых тем будут заменены следующими строками: *Oracle – не рекомендуется к использованию, Современный – не рекомендуется к использованию или Классический – не рекомендуется к использованию*. Рекомендуется изменить эти старые темы, выбрать одну из новых и удалить старые темы из профилей пользователя.
- **Для существующих компаний, использующих эмблемы и ссылки.** Обновление не затрагивает не рекомендованную к использованию, но все еще выбранную тему. Тем не менее не рекомендуется применять старые (не рекомендованные к использованию) темы. Вместо этого следует создать новые темы и определить новые стандартные темы на уровне компании или роли.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, создающего или редактирующего темы, необходимо предоставить полномочия "Управление темами".

В следующей задаче описывается создание собственной темы в Oracle CRM On Demand.

### Чтобы создать новую тему в Oracle CRM On Demand

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
  - 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните ссылку "Темы".
  - 4 На странице "Темы" нажмите кнопку "Создать".
  - 5 Введите данные в следующие поля.
    - **Имя темы.** Укажите имя новой темы.
    - **Показать стандартную ссылку на справку.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на справку.
    - **Показать стандартную ссылку на ресурсы обучения и поддержки.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на ресурсы обучения и поддержки.
    - **Описание.** Введите описание для новой темы.
  - 6 Нажмите "Сохранить".

В Oracle CRM On Demand будет открыта страница сведений о теме с динамическим предварительным просмотром новой темы в правой части экрана. В предварительном просмотре отображаются главная страница, страницы сведений и списков, к которым применена новая тема.
  - 7 Введите данные в поля, перечисленные в следующей таблице.
- ПОКАЗАТЬ

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ввести новые коды цветов, можно либо ввести шестнадцатеричное значение для каждого цвета, либо навести мышь на стандартное значение цвета, чтобы отобразить значок цветовой палитры. Щелкните этот значок, чтобы выбрать цвет для данного поля.

Общие сведения	Описание
Фон приложения	Это поле относится к фону приложения Oracle CRM On Demand, в том числе пространству между вкладками.
Текст приложения	Это поле относится к юридическому заявлению в нижней части страницы приложения и вертикальным полосам между глобальными ссылками и ссылками вкладок.
Ссылки приложений	Это поле относится к глобальным ссылкам, расположенным сверху и снизу Oracle CRM On Demand, например "Администрирование", "Моя настройка", "Заявление о конфиденциальности", "Условия использования" и т. д.
Текст сигнала	Это поле относится к тексту обязательных полей и просроченных задач.
<b>Вкладки</b>	
Стиль вкладки	Выберите в меню "Скругленный", "Стек" или "Простые".
Текст активной вкладки	Это поле относится к тексту, используемому в активных вкладках.
Фон активной вкладки	Это поле относится к цвету фона активной вкладки.
Текст неактивной вкладки	Это поле относится к тексту, используемому в неактивных вкладках.
Фон неактивной вкладки - верх	Это поле относится к цвету верхнего фона неактивной вкладки.
Фон неактивной вкладки - низ	Это поле относится к цвету нижнего фона неактивной вкладки.
Фон неактивной вкладки при наведении указателя	Это поле относится к цвету, отображаемому при наведении указателя мыши на неактивную вкладку, а также к цвету, используемому на вкладке меню.
<b>Страница</b>	
Текст страницы	Это поле относится ко всему тексту на странице или во всплывающем окне, например внутрискриптовой справке, надписям полей, значениям полей, заголовкам страниц, неактивным ссылкам, заголовкам разделов форм, вертикальным полосам, маркированным спискам и т. д.
Ссылки на странице	Это поле относится ко всем ссылкам на фоне страницы, например ссылкам календаря, ссылке "Показать весь список", "Управление списком" и т. д.
Фон страницы - верх	Это поле относится к цвету строки заголовка вверху каждой страницы и всплывающего окна, например "Сведения о

	возможности". В этой строке размещены кнопки. Это поле определяет также цвет строки действий, связанного списка, представления календаря и активной вкладки календаря.
Фон страницы - низ	Это поле относится к цвету строки заголовка внизу каждой страницы и всплывающего окна, например "Сведения о возможности". В этой строке размещены кнопки. Это поле определяет также цвет строки действий, связанного списка, представления календаря и активной вкладки календаря.
Фон выделенной страницы	Это поле относится к цвету выделенных элементов страницы, например полей внутристрочного редактирования, выделенных ячеек календаря, текущей даты, активного шага в мастерах, фону проекционного экрана и т. д.
Текст заголовка страницы	Это поле относится к цвету, используемому для имен страниц, например "Главной страницы возможностей".
Фон заголовка страницы - верх	Это поле относится к цвету верхней области, на фоне которой отображаются названия страниц.
Фон заголовка страницы - низ	Это поле относится к цвету нижней области, на фоне которой отображаются названия страниц.
Строки страницы	Это поле относится к цвету строк, используемого в записях списка, разделах форм на странице сведений, в шагах мастера и т. д.
<b>Списки</b>	
Текст заголовка списка	Это поле относится к цвету текста в строке фильтра и строке нижнего колонтитула списка.
Фон заголовка списка	Это поле относится к цвету фона в строке фильтра и строке нижнего колонтитула списка, которая содержит значки навигации списка.
Текст заголовка столбца	Это поле относится к цвету текста, используемому в заголовках столбцов.
Фон заголовка столбца	Это поле относится к цвету фона связанных списков, полных списков и т. д.

- 8** (Необязательно). Чтобы добавить настроенные глобальные ссылки в тему, нажмите "Новая" в разделе "Глобальные ссылки".

Будет открыта страница редактирования ссылки.

- 9** Введите следующие сведения:

- **Имя ссылки.** Введите имя глобальной ссылки, которую нужно добавить в тему.
- **Тип.** Выберите в меню "Заголовок" или "Нижний колонтитул" в зависимости от того, где будет размещена глобальная ссылка, сверху или внизу страницы.
- **URL-адрес ссылки.** Введите URL-адрес глобальной ссылки.

- **Порядок ссылок.** Введите значение, чтобы указать порядок отображения ссылок. Например, если введена единица, ссылка является первой среди глобальных ссылок пользователя.

**10** (Необязательно). Чтобы добавить в тему конкретную эмблему, нажмите "Добавить эмблему" в разделе "Эмблема".

Будет открыта страница редактирования эмблемы.

**11** Нажмите кнопку "Обзор", чтобы найти изображение, которое будет использоваться в качестве эмблемы заголовка в теме.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования в качестве эмблемы заголовка можно загружать изображения с расширениями JPEG, JPG, PNG или GIF. Эмблема заголовка должна быть приблизительно 70 пикселей высотой и 1680 пикселей шириной. Для использования и загрузки изображения в тему необходимо иметь соответствующие полномочия.

**12** Введите следующие сведения:

- **Имя.** Введите имя эмблемы, которую нужно добавить в тему.
- **Тип эмблемы.** Выберите в меню "Заголовок" или "Нижний колонтитул" в зависимости от того, где будет размещена эмблема, вверху или внизу страницы. При выборе значения "Заголовок" эмблема заголовка отображается в фоне за ссылками и вкладками. При выборе значения "Нижний колонтитул" эмблема размещается возле ссылок внизу приложения. Ширина эмблемы нижнего заголовка не должна превышать 200 пикселей.

**13** Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для предварительного просмотра новой эмблемы, добавленной в тему, необходимо выйти и снова войти в Oracle CRM On Demand.

## Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'

Можно задать пользовательские отчеты, которые могут быть добавлены в нестандартный макет страницы 'Моя главная страница'. Эти пользовательские отчеты содержатся в списке доступных разделов на шаге 2 мастера макетов главных страниц. Дополнительные сведения о настройке 'Моей главной страницы' см. в разделе [Настройка страницы 'Моя главная страница' для компании](#) (см. "Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании" на стр. 146).

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры пользовательские отчеты, которые планируется включить на странице 'Моя главная страница', должны быть сохранены. Ваша роль должна предусматривать полномочия 'Пользовательская настройка приложения' и 'Администрирование главных страниц'.

### Процедура задания пользовательского отчета для главной страницы

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.

- 3** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Пользовательские отчеты моей главной страницы'.
- 4** В списке 'Пользовательские отчеты моей главной страницы' нажмите 'Создать отчет главной страницы'.
- 5** В поле 'Имя' введите имя пользовательского отчета.
- 6** В полях 'Высота' и 'Ширина' выберите 'Одинарный' или 'Двойной'.  
Если требуется, чтобы отчет занимал всю ширину главной страницы, в поле 'Ширина' выберите 'Двойной'. Если выбрать 'Двойной' в поле 'Высота', высота отчета будет в два раза больше остальных разделов на главной странице.
- 7** При необходимости установите флажок 'Выполнить отчет немедленно'.  
Если этот флажок установлен, отчет будет выполняться автоматически, т. е. пользователям не нужно будет нажимать ссылку для обновления отчета.
- 8** В поле 'Путь к отчету' введите путь к пользовательскому отчету.  
Можно вставить путь к отчету из окна 'Открыть анализ'. Чтобы скопировать путь к отчету:
  - a** Нажмите кнопку 'Открыть отчет' на странице 'Начало работы с ответами'.
  - b** Выберите отчет.
  - c** Скопируйте значение в поле 'Позиция'.  
Например:  
общая папка: Предварительно встроенный анализ/Аналитика истории этапа продаж: Отчет по продажам за последний месяц
- 9** Нажмите 'Сохранить'.

## Переименование типов записей

Для использования знакомой пользователям терминологии можно переименовать типы записей. Имена типов записей, задаваемые в приложении по умолчанию, могут отличаться от имен, используемых в компании для определенных типов записей. В этом случае можно изменить имя для его соответствия конкретным требованиям.

Когда меняется имя типа записи, новое имя появляется в большинстве мест приложения, таких как:

- Вкладки и кнопки
- Раскрывающиеся списки
- Предварительно определенные отфильтрованные списки, такие как список "Все субъекты" на главной странице субъекта
- Строки заголовков страниц, такие как страницы сведений о записях и списков



- Раздел "Создать" на панели действий
- Имена разделов страниц
- Назначенные записям уведомления по электронной почте
- Настроенные имена разделов страницы

Например, можно изменить отображаемое имя "Субъект" на имя "Компания". Вкладка "Субъект" станет вкладкой "Компания", причем прочие названия разделов соответственно изменятся.

Однако есть несколько мест, в которых новое имя не появляется. Если изменяются имена, предупредите пользователей, что новые имена не появятся в следующих местах:

- Имена пользовательских отфильтрованных списков
- Имена пользовательских полей
- Отчеты и анализ
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Страницы Справки

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Максимальная длина любого отображаемого имени - 50 символов.

**Перед началом работы..** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

#### **Для переименования типа записи**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".
- 4 На странице "Настройка типов записей" введите новое имя в соответствующей строке. Требуется ввести все три варианта, которые приложение использует в соответствующих областях интерфейса: "Отобразить имя/одно", "Отобразить имя/несколько", "Отобразить имя/краткое".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Имя, указанное в поле "Отобразить имя/краткое", появляется на вкладках, поэтому его длина не должна превышать 15 символов.

- 5 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода") обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести. Если не установить флажок "Пометить для перевода", остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

- 6 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:

- a** Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - b** Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
  - c** Нажмите ссылку для возврата на страницу, в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.
- Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

## Изменение значка для типа записей

Значок, связанный с типом записей и отображаемый на вкладках и в разделе "Создать" на панели действий, можно изменить.

**Подготовка.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия "Пользовательская настройка приложения".

### *Процедура изменения значка для типа записей*

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".
- 4** На странице пользовательской настройки типов записей нажмите значок "Поиск" в поле "Значок" для требуемого типа записей.
- 5** Выберите значок в окне.
- 6** Нажмите "Сохранить".

## Добавление типов записей

Предусмотрена возможность добавления пользовательских типов записей для компании. Например, может потребоваться отображение вкладки 'Заказ', которая будет использоваться работниками. Для добавления нового типа записи следует переименовать и сконфигурировать один из типов записей пользовательских объектов в Oracle CRM On Demand.

Типы записей пользовательских объектов должны быть сделаны доступными для компании службой поддержки клиентов. За дополнительными сведениями о настройке типов записей пользовательских объектов для компании обращайтесь в службу поддержки клиентов.

Общие шаги для добавления типа записи

- 1 Переименуйте один из типов записей пользовательских объектов в соответствии со своими потребностями.
- 2 Настройте поля для типа записи. Определите поля, которые должны отображаться на странице сведений о новом типе записи. Набор полей автоматически включается в страницу 'Настройка полей'. Можно переименовать и использовать эти поля для создания пользовательских полей в соответствии со своими требованиями.
- 3 Создайте макеты страниц для настраиваемого типа записи в соответствии с требованиями.
- 4 Обеспечьте доступ к новому макету страниц и связанным разделам информации для соответствующих ролей пользователей.

Каждый новый добавляемый тип записи появляется в следующих областях:

- Раздел 'Создать' на панели действий
- Раздел 'Поиск' на панели действий
- Главная страница записей с вкладкой (на вкладке вместе с именем отображается значок по умолчанию)

По умолчанию главная страница новой записи содержит два раздела: 'Списки' записей и 'Последние просмотренные' записи. Следует настроить эти поля, макеты страниц (страницы 'Сведения' и 'Правка') и т.п. для каждого добавляемого типа записи.

В общем случае новые типы записей работают аналогично типам записей, предоставленным по умолчанию. Для них предусмотрена возможность настройки полей, макетов страниц и страниц списков. Кроме того, каждый новый тип записи содержит набор полей по умолчанию, включая три поля для поиска (поле имени и два поля для быстрого поиска) и восемь полей, которые можно фильтровать или сортировать.

Однако новые типы записей невозможно использовать в следующих компонентах:

- Диспетчер назначений
- прогнозирование
- отслеживание при аудите
- назначение группы по умолчанию (они не могут совместно использоваться в разных группах)

Дополнительно новые типы записей имеют три ограничения:

- Новые типы записей не могут содержать группы адресов для конкретных стран
- По умолчанию в новых типах записей обязательным является только поле 'Имя'
- Для новых типов записей не выполняется проверка на наличие повторяющихся записей

Подробнее об использовании веб-служб с новыми типами записей см. [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#) (на стр. 639).

**Перед началом работы.** Обратите внимание на следующее:

- Типы записей пользовательских объектов должны быть настроены для компании службой поддержки клиентов. За дополнительными сведениями обращайтесь в службу поддержки клиентов.
- Для выполнения этой процедуры требуется роль, включающая оба полномочия - на настройку приложения и на настройку приложения для пользовательского объекта, используемого для нового

типа записи. Имеются отдельные полномочия на типы записей для пользовательского объекта 01, 02 и 03, например полномочие на настройку приложения - обслуживание пользовательского объекта 01. Для других типов записей пользовательских объектов каждое полномочие применяется к группе пользовательских объектов, например, полномочие на настройку приложения - обслуживание пользовательских объектов от 04 до 10.

### **Процедура добавления типа записи**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка типов записей'.
- 4** Введите информацию в строке используемого типа записи пользовательского объекта, например, введите 'Заказ'.  
  
Подробнее см. в разделе [Переименование типов записей](#) (на стр. 152). После переименования типа записи она появляется с новым именем в разделах 'Настройка типа записи' на странице 'Настройка приложения', заменяя ссылку для типа записи пользовательского объекта.
- 5** Нажмите 'Сохранить'.
- 6** В разделе 'Настройка типа записи' на странице 'Настройка приложения' нажмите ссылку для нового типа записи.
- 7** В разделе 'Управление полями' нажмите ссылку 'Настройка полей'.
- 8** На странице 'Настройка полей' выполните следующее:
  - (Рекомендуется) Нажмите 'Переименовать поля' и измените метку для поля 'Имя'.  
  
Поле 'Имя' является полем, которое отображается системой для этого типа записи. Оно появляется в разделе 'Удаленные элементы', 'Последние просмотренные' на панели действий и в окнах поиска.  
  
Во всем приложении каждый тип записи имеет поле с названием 'Имя', сопровождаемое типом записи ('Имя субъекта', 'Имя возможности' и т.п.). По этой причине при добавлении вкладки 'Заказ' можно переименовать поле 'Имя' в 'Имя заказа'.
  - Нажмите 'Новые поля' для добавления пользовательских полей.  
  
Существует несколько ограничений для этих типов записей как пользовательских полей для типов записей по умолчанию.
  - Нажмите 'Переименовать поля' и укажите поля поиска для этого типа записи. Заполните строки 'Быстрый поиск 1' и 'Быстрый поиск 2' требуемыми именами полей. Если компания применяет целенаправленный поиск, эти поля отображаются в разделе 'Поиск' на панели действий.  
  
Например, в случае добавления вкладки 'Заказ' может потребоваться назначить поле 'Номер заказа' как одно из полей быстрого поиска. Когда работник выберет 'Заказ' в разделе 'Поиск', в качестве поля для поиска появляется 'Номер заказа'.

- Нажмите 'Переименовать поля' и укажите поля, которые будут отображаться как заголовки столбцов в списках. Введите в индексируемые строки требуемые имена полей. Этим определяются поля, которые можно использовать для сортировки и фильтрации данных.

## 9 Настройте страницы 'Правка' и 'Сведения' для нового типа записи.

На страницах 'Правка' записи можно добавить поля, сгруппировать поля в отдельных разделах и переименовать эти разделы.

Для создания отношений с другими типами записей добавьте поля ('Субъект', 'Контакт', 'Возможность' и т.п.) на макеты страниц. При этом создается значок поиска рядом с полем, с помощью которого пользователи смогут связать существующие записи с этим новым типом записи.

Можно добавить разделы со связанной информацией на страницу 'Сведения'.

В случае добавления раздела 'Команда' в качестве раздела связанной информации пользователи смогут совместно использовать эту запись с участниками команды на основе 'запись -запись'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел связанной с командой информации поддерживается в типах записей пользовательских объектов 01, 02 и 03. Он не поддерживается в других типах записей пользовательских объектов.

Инструкции см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

- 10 (Необязательно) Добавьте новый тип записи как поле в страницы 'Правка' других записей или как раздел связанной информации в страницы 'Сведения' других записей.
- 11 Добавьте макет страницы в роли пользователей в соответствии с требованиям. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

## Связанные разделы

Связанную информацию см. в следующем разделе:

- [Об отношениях 'многие-к-многим' для пользовательских объектов](#) (см. "Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов" на стр. 162)

## О полях, списках выбора и метриках

Приложение не разрешает изменять имена полей или значения списков выбора, используемые для отчетов и прогнозирования. Однако некоторые из предварительно построенных списков, таких как списки на главных страницах, выполняют выбор содержащихся в них записей на базе значений списков выбора. Приложение использует базовый, независимый от языка код для определения того, какие записи должны быть включены в стандартные списки. По этой причине невозможно переименовать значения списка выбора и поля, не воздействуя на эти списки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand (стандартном приложении) приоритеты задач обозначаются в списке задач стрелками. Стрелка вверх означает приоритет 1 (высокий), отсутствие стрелки - приоритет 2 (средний), стрелка вниз - приоритет 3 (низкий).

Изменение значений в списке выбора для поля "Приоритет" в записи действия может привести к тому, что в списках задач в поле "Приоритет" перестанут отображаться стрелки.

## О конфигурациях дополнений

В зависимости от типа записи файлы могут быть добавлены к записям следующими способами:

- Через позицию в родительских записях, связанную с дополнениями
- Через поля дополнения

### О настройке позиции, связанной с дополнениями

Для типов записей, поддерживающих заранее сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, можно настроить макеты страниц и роли пользователей, чтобы разрешить пользователям связывать несколько дополнений с родительской записью. Каждая позиция дополнения может содержать файл или URL-адрес. Чтобы позволить пользователям вкладывать файлы и URL-адреса подобным способом, требуется следующая конфигурация макетов страниц и ролей пользователя:

- Раздел "Дополнения" должен быть доступен в качестве раздела связанной информации в макете страницы для типа родительской записи.
- Роль пользователя должна иметь необходимые полномочия для типа записи "Дополнение".
- В профилях доступа для роли пользователя должен быть определен соответствующий доступ к типу записей, связанных с дополнением, в настройках доступа для типа родительской записи.

Дополнительные сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105) и [Определение макетов динамических страниц](#) (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125). Дополнительные сведения о настройке ролей пользователя и профилей доступа см. в разделе [Управление пользователями и контроль доступа](#) (см. "Элементы управления пользователями и доступом" на стр. 163).

Предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, поддерживают следующие типы записей:

- субъект;
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Пользовательские объекты 01, 02 и 03
- Дилер
- Фонд
- Запрос фонда
- Домохозяйство
- зацепка;

- бизнес-возможность;
- Партнер
- Членство в программе
- Запрос на обслуживание
- Решение

Кроме того, дополнения могут быть связаны с записями сигналов и записями этапов продаж.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Когда пользователь удаляет родительскую запись, которая содержит дополнения, связанные с ней с помощью предварительно настроенной связанной позиции дополнений, дополнения также удаляются.

Администраторы компании могут просматривать сведения дополнений, добавленных с помощью предварительно настроенной связанной позиции дополнений. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление дополнениями компании](#) (на стр. 673).

## О настройке полей дополнений

Поля дополнений позволяют пользователям вкладывать в записи отдельные файлы. Поля дополнений поддерживаются для следующих типов записей:

- Пользовательские объекты 01, 02, 03, 04 и выше
- Отчет об аудите запасов
- Транзакция с пробами
- Подпись

Следующие типы записей также поддерживают поля дополнения. Но эти типы записей могут использоваться только как связанные позиции, следующим образом:

- Дополнение аккредитации

Тип записи "Дополнение аккредитации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Аккредитация".

- Дополнение заявки

Тип записи "Дополнение заявки" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Заявка".

- Дополнение бизнес-плана

Тип записи "Дополнение бизнес-плана" можно сделать доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Бизнес-план".

- Дополнение сертификации

Тип записи "Дополнение сертификации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Сертификация".

- Дополнение курса

Тип записи "Дополнение курса" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Курс".

### ■ Дополнение экзамена

Тип записи "Дополнение экзамена" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Экзамен".

### ■ Дополнение запроса ФРР

Тип записи "Дополнение запроса ФРР" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос ФРР".

### ■ Дополнение цели

Тип записи "Дополнение цели" можно сделать доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Цель".

### ■ Дополнение партнерской программы

Тип записи "Дополнение партнерской программы" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Партнерская программа".

### ■ Дополнение к полису

Тип записи "Дополнение к полису" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Полис".

### ■ Дополнение запроса особых цен

Тип записи "Дополнение запроса особых цен" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос особых цен".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В этих конфигурациях при удалении родительской записи связанные записи и вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand. Например, когда удаляется запись запроса ФРР, любые связанные записи дополнений к запросу ФРР и файлы, вложенные в эти записи, не удаляются из базы данных

Некоторые из этих типов записей являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут отсутствовать в выпуске Oracle CRM On Demand, используемом организацией.

В некоторых из этих типов записей поля дополнений отображаются в стандартном макете страницы в Oracle CRM On Demand. При необходимости можно отобразить поля дополнений в макетах страницы сведений для всех перечисленных типов записей. Существует три поля дополнений:

- **Дополнение.** На странице изменения записи в этом поле изначально отображается значок скрепки. После загрузки файла на странице сведений о записи в этом поле отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла. Чтобы позволить пользователям добавлять файлы в запись, необходимо отобразить это поле в макете страницы. Поле "Дополнение" не может использоваться в качестве поля поиска, поскольку имя и размер файла являются вычисляемыми значениями.
- **Дополнение: имя файла.** Это поле для чтения, в котором автоматически указывается имя файла, загружаемого пользователем. Поле "Дополнение: имя файла" может использоваться в качестве поля поиска. Отображение этого поля необязательно.
- **Дополнение: размер (в байтах).** В этом поле отображается размер дополнения. Отображение этого поля необязательно.



Дополнительные сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105) и [Определение макетов динамических страниц](#) (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 125).

## О настройке пользовательских объектов и полей дополнений

Можно настроить типы записей пользовательских объектов несколькими способами в соответствии с бизнес-требованиями компании:

- Можно настроить тип записей пользовательских объектов как тип записи, связанной с другим типом записи. (Типы записей пользовательских объектов поддерживаются как типы связанных записей для большинства типов основных записей в Oracle CRM On Demand.)

В такой конфигурации между типом родительской записи и связанных записей существует отношение "один ко многим". Если поля дополнений открыты в типе связанной записи, эта конфигурация позволяет пользователям связывать несколько дополнений (по одному в каждой дочерней записи) с родительской записью.

Например, можно отобразить поля дополнений на странице сведений для пользовательского объекта 04, а затем переименовать пользовательский объект 04 в *Дополнение цели*. Затем можно сделать новый тип записи "Дополнение цели" доступным как раздел связанной информации в типе записи "Цель".

- Можно настроить типы записей пользовательских объектов в отношениях типа "многие ко многим" с другими типами записей. Дополнительные сведения см. в разделе [Об отношениях типа "многие ко многим" для пользовательских объектов](#) (см. "Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов" на стр. 162).
- Можно настроить использование типа записей пользовательского объекта в качестве типа записей дополнения и сделать его доступным в качестве типа записей верхнего уровня с собственной вкладкой, главной страницей, списками и т. д.

Такая конфигурация может использоваться для присвоения пользователю доступа к литературе, представляющей интерес для большого количества пользователей, и обеспечивает пользователям возможность поиска дополнений, загруженных в записи с типом пользовательских дополнений.

Как и для других типов записей можно предоставить пользователям соответствующие уровни доступа в ролях пользователя и профилях доступа, чтобы позволить им работать с типами записей, которые поддерживают поля дополнений. Дополнительные сведения о настройке ролей пользователя и профилей доступа см. в разделе [Управление пользователями и контроль доступа](#) (см. "Элементы управления пользователями и доступом" на стр. 163).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если тип записей пользовательских объектов настроен как запись, связанная с другим типом записи, то при удалении родительской записи связанные записи пользовательских объектов и вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand. В ранее описанном примере, где пользовательский тип записи *Дополнение цели* связан с типом родительской записи "Цель", связанные записи дополнения цели и вложенные файлы не удаляются из базы данных.

## Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов

По умолчанию все отношения между пользовательскими объектами 01, 02, 03 и другими типами записей принадлежат к типу 'многие ко многим'. Однако отношения между всеми остальными типами записей пользовательских объектов (например, 'Пользовательский объект 04') и любыми другими типами записей (включая типы записей пользовательских объектов) по умолчанию принадлежат к типу 'один ко многим'.

Для типов записей пользовательских объектов можно создать отношения типа 'многие ко многим' с помощью перекрестной таблицы, которой служит другой тип записей пользовательских объектов.

### Пример создания отношения типа 'многие ко многим'

В компании осуществляется управление принадлежащими ей зданиями, оборудованными для проведения конференций и предоставляемыми с этой целью другим компаниям, государственным организациям и т.п. Требуется отслеживать информацию о мероприятиях с помощью одного типа записей пользовательских объектов, а информацию о помещениях - с помощью другого типа таких записей. В каждом помещении проводится много мероприятий, и каждое мероприятие может проводиться в нескольких помещениях, поэтому отношение между типами записей должно принадлежать к типу 'многие ко многим'.

Для создания такого отношения типа 'многие ко многим' можно воспользоваться третьим типом записей пользовательских объектов в качестве перекрестной таблицы для отслеживания информации о каждом заказе помещения или о каждом заседании. Затем можно создать отношение типа 'один ко многим' между мероприятиями и заседаниями, на основе которого формируется отношение типа 'многие ко многим' между помещениями и мероприятиями.

Ниже приведено описание процедуры настройки типов записей и отношений для этого примера. Новыми типами записей служат пользовательские объекты 04, 05 и 06.

### Настройка отношения типа 'многие ко многим'

- 1 Если для данной компании не настроены требуемые типы пользовательских объектов, обратитесь в службу поддержки пользователей с запросом на их настройку.
- 2 После настройки пользовательских объектов службой поддержки пользователей измените имена типов записей пользовательских объектов 04, 05 и 06 соответственно на 'Помещение', 'Мероприятие' и 'Заседание'.  
О переименовании типов записей см. в разделе [Переименование типов записей](#) (на стр. 152).
- 3 Для каждой роли пользователей, которым требуется доступ к новым типам записей, задайте необходимый уровень доступа на шаге 2 'Доступ к типам записей' мастера управления ролями. (Уровень доступа пользователей определяется в соответствии с их служебными обязанностями.)  
О настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).
- 4 Для каждой роли пользователей, которым требуется доступ к новым типам записей, настройте профиль доступа для новых типов записей.  
Необходимо задать указанные ниже или более широкие права доступа.

- Для нового типа записей 'Помещение' предоставьте права доступа 'Представление' к новому разделу сопутствующей информации 'Заседание'.
- Для нового типа записей 'Мероприятие' предоставьте права доступа 'Представление' к новому разделу сопутствующей информации 'Заседание'.

Для получения дополнительных сведений о профилях доступа см. раздел [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234).

## 5 Создайте новые макеты страниц для новых типов записей.

- Включите новый тип записи 'Заседание' в макет страницы сведений для нового типа записей 'Помещение' в качестве раздела сопутствующей информации.
- Включите новый тип записи 'Заседание' в макет страницы сведений для нового типа записей 'Мероприятие' в качестве раздела сопутствующей информации.

Подробнее о настройке макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

## 6 Назначьте каждой роли пользователей, которым требуется предоставить доступ к новым типам записей, макеты страниц, созданные на шаге 6 мастера управления ролями.

О настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помимо изменений конфигурации, описание которых содержится в предыдущей процедуре, для новых типов записей возможна такая же пользовательская настройка, как и для других типов записей. Подробнее о пользовательской настройке типов записей см. в разделе [Страница настройки применения типов записей](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 74).

# Элементы управления пользователями и доступом

В этом разделе приводятся сведения об управлении пользователями и контроле доступа.

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Убедитесь, что ваша роль пользователя включает необходимые привилегии:
  - Для настройки пользователей роль должна включать привилегию "Управление пользователями и доступом" или "Управление пользователями в организации партнера".
 

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, обладающие привилегией "Управление пользователями в организации партнера", могут настраивать пользователей только в своей собственной организации партнера.
  - Для настройки групп, профилей и ролей в компании роль должна включать привилегию "Управление пользователями и доступом".
  - Для настройки книг роль должна включать привилегию "Управление книгами".
  - Для настройки территорий в компании роль должна включать привилегию "Управление территориями".

- Сравните число лицензий с числом пользователей, которые должны быть активны. Только активные пользователи могут обращаться к Oracle CRM On Demand. Общее число активных пользователей не может превышать число лицензий, предоставленных компании. Дополнительные сведения о проверке статуса лицензий см. в разделе [Проверка состояния лицензий и активных пользователей](#) (на стр. 32).
- Ознакомьтесь с дополнительной информацией о ролях и профилях доступа. См. следующие разделы:
  - [Управление ролями](#) (на стр. 238)
  - [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
  - [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
  - [Уровни доступа для типов основных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для основных типов записей" на стр. 211)
  - [Об уровнях доступа для связанных типов записей](#) (на стр. 212)
  - [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- Определите, какие профили будут использоваться для управления доступом к данным книг, ролей и команд.
- Определите, какую роль следует назначить каждому пользователю и кому он должен подчиняться. Если в организации требуется ввести дополнительные роли для различных направлений специализации, создайте требуемые роли.

Совокупность настроенных в компании пользователей определяет иерархию отчетности и квоты продаж компании.

Для каждого отдельного пользователя должна быть задана роль пользователя. Роль пользователя и связанный с ней профиль доступа определяют доступ работника к вкладкам, функциям и записям. Кроме того, они определяют, какие макеты страниц пользователь видит при работе с приложением.

Для ознакомления с процедурами управления пользователями, профилями доступа, ролями, нестандартными книгами и группами перейдите в соответствующий раздел:

- [Настройка пользователей](#) (на стр. 166)
- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 181)
- [Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи](#) (см. "Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя" на стр. 182)
- [Изменение идентификатора пользователя](#) (на стр. 183)
- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 183)
- [Просмотр истории регистраций пользователя](#) (на стр. 184)
- [Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей](#) (на стр. 185)
- [Управление делегированными пользователями \(администратор\)](#) (на стр. 187)
- [Создание периодов учета запасов для пользователей](#) (на стр. 190)
- [Деактивация пользователей](#) (на стр. 190)
- [Процесс настройки администраторов партнера \(администратор\)](#) (на стр. 192)
- [Настройка пользователей \(партнеры\)](#) (на стр. 193)

- [Изменение идентификатора пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 196)
- [Сброс пароля пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 196)
- [Отключение пользователей \(партнеры\)](#) (см. "[Деактивация пользователей \(партнеры\)](#)" на стр. 197)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 276)
- [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) (см. "[Проверка настройки роли администратора для книг](#)" на стр. 278)
- [Создание типов книг и ролей пользователей книг](#) (на стр. 282)
- [Конфигурация режимов владения записью](#) (см. "[Настройка режимов владения записями](#)" на стр. 283)
- [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 284)
- [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 286)
- [Создание профилей доступа для книг](#) (на стр. 289)
- [Включение книг для компании](#) (см. "[Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#)" на стр. 290)
- [Включение книг для пользователей и ролей пользователей](#) (см. "[Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#)" на стр. 291)
- [Добавление книг в макеты страниц сведений записей](#) (см. "[Добавление книг к макетам страниц сведений о записи](#)" на стр. 294)
- [Назначение записей книгам](#) (на стр. 295)
- [Настройка групп пользователей](#) (на стр. 303)
- [Настройка территорий](#) (на стр. 306)

**СОВЕТ.** Имеет смысл создать по тестовому пользователю для каждой роли. Затем необходимо активизировать тестовых пользователей, чтобы убедиться в правильности настройки конфигураций перед активацией остальных пользователей. Не активизируйте остальных пользователей, пока не будут выполнены все процедуры по настройке пользователей, включая настройку прав доступа, макетов для ролей, иерархии отчетности и общего доступа к данным, потока операций и любых других бизнес-процессов. По завершении тестирования не забудьте деактивизировать тестовых пользователей.

## Управление пользователями

Пользователь представляет единицу Oracle CRM On Demand, которая может взаимодействовать с Oracle CRM On Demand или нет. Например, пользователем может быть работник компании, партнер или внешнее приложение. Пользователи могут быть активными или неактивными. Активные пользователи могут взаимодействовать с Oracle CRM On Demand, в отличие от неактивных. Для взаимодействия с Oracle CRM On Demand активный пользователь должен пройти проверку подлинности в соответствии с политиками входа и паролей, установленными для компании. Дополнительные сведения о политиках входа и паролей см. в разделе [Политики входа и паролей](#) (см. "[О политиках регистрации и назначения паролей](#)" на стр. 33).

Каждому пользователю назначена одна роль. Одна роль может быть назначена нескольким пользователям. Роль в Oracle CRM On Demand аналогична бизнес-функции, выполняемой пользователем в организации, например функции руководителя отдела продаж или менеджера отдела обслуживания. В рамках организации бизнес-функция обеспечивает ряд уникальных привилегий и полномочий. Точно так же в рамках Oracle CRM On Demand роль определяет следующие элементы:

- Функциональные возможности Oracle CRM On Demand, доступные для пользователя
- Набор разрешений для работы с защищенной информацией, полученных пользователем
- Параметры настройки интерфейса пользователя, касающиеся отображения информации

Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Управление ролями](#) (на стр. 238). Для управления пользователями необходимо выполнить следующие задачи:

- [Настройка пользователей](#) (на стр. 166)
- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 181)
- [Изменение идентификатора пользователя](#) (на стр. 183)
- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 183)
- [Просмотр истории регистраций пользователя](#) (на стр. 184)
- [Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей](#) (на стр. 185)
- [Управление делегированными пользователями \(администратор\)](#) (на стр. 187)
- [Создание периодов учета запасов для пользователей](#) (на стр. 190)
- [Деактивация пользователей](#) (на стр. 190)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с управлением пользователями, см. в следующих разделах:

- [О пользовательских макетах страниц](#) (на стр. 179)
- [О делегировании пользователей](#) (см. "[О делегированных пользователях](#)" на стр. 186)
- [Поля пользователей](#) (см. "[Пользовательские поля](#)" на стр. 169)
- Просмотр аудита операций для записей
- [Настройка аудита операций](#) (на стр. 121)

## Настройка пользователей

При настройке пользователя следует уделить особое внимание перечисленным ниже полям, поскольку от их содержимого зависит, что именно сможет просматривать пользователь и какие действия он сможет выполнять.

- **Поле статуса.** При первоначальной настройке пользователя можно разрешить для него немедленный доступ к Oracle CRM On Demand; для этого следует назначить пользователю статус "Активно" и задать в Oracle CRM On Demand отправку необходимых регистрационных данных пользователю в момент сохранения его записи, установив в записи соответствующий флажок.

Если же требуется, чтобы пользователь получил доступ к Oracle CRM On Demand позже, настройте запись пользователя и назначьте ему статус "Неактивно". Когда настанет время разрешить пользователю доступ к Oracle CRM On Demand, измените статус пользователя на "Активно" и воспользуйтесь функцией сброса пароля для отправки пользователю необходимых регистрационных данных по электронной почте.

- **Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним".** Структура отчетности определяет, к чьим записям имеют доступ менеджеры. Кроме того, она определяет, данные каких пользователей используются в вычислениях при прогнозировании и в отчетах для менеджеров и руководителей. Страница, на которой настраиваются пользователи, может содержать либо поле "Получатель отчета", либо поле "Получатель отчета: псевдоним", но не оба этих поля одновременно. Для получения дополнительных сведений о полях "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" см. [Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя](#) (на стр. 181).

**СОВЕТ.** В первую очередь вводите пользователей, которые находятся на верхнем уровне иерархии подотчетности.

- **Поле роли.** Роль пользователя определяет доступ пользователя к вкладкам, функциям, записям и макетам страниц.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи пользователей можно импортировать с помощью помощника по импорту. Дополнительные сведения об этом методе см. в разделе [Средства импорта и экспорта](#) (см. "Инструменты импорта и экспорта" на стр. 409).

## Сведения для входа для новых пользователей

Для входа в систему Oracle CRM On Demand новый пользователь должен иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. В Oracle CRM On Demand можно задать отправку регистрационных данных пользователю в момент создания его учетной записи или отправить эти данные позже:

- Чтобы отправить регистрационные данные при завершении создания учетной записи пользователя, установите флажок электронной почты в записи пользователя перед ее первым сохранением.  
  
Флажок электронной почты может называться по-разному в зависимости от того, какая кнопка использовалась при создании записи пользователя - "Быстрое добавление" или "Добавить пользователя":
  - Флажок "Электронная почта" на странице "Быстрое добавление"
  - Флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить" на странице "Изменение пользователя"
- Флажок необходимо установить прежде, чем запись будет сохранена впервые, чтобы данные были отправлены пользователю немедленно. Сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:
  - Первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес.
  - второе сообщение содержит временный пароль и сведения об идентификаторе входа пользователя.
- Если регистрационные данные следует отправить пользователю позже, не устанавливайте флажок электронной почты при создании записи пользователя.

Позже, когда потребуется отправить пользователю сведения для входа, можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений. нажав кнопку "Сброс пароля" в записи пользователя. После нажатия кнопки "Сброс пароля" сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- Первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес.
- во втором письме указан временный пароль.

В этом случае сообщение электронной почты не содержит сведений об идентификаторе пользователя для входа.

### Об удалении пользователей

Приложение не позволяет удалять пользователей. При увольнении работника из компании измените его статус пользователя на "Неактивно".

**Перед началом работы.** Для настройки пользователей в компании роль пользователя должна предусматривать полномочие 'Управление пользователями и доступом'.

#### Процедура настройки пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить пользователя, нажмите "Создать пользователя".
  - Чтобы быстро добавить сразу нескольких пользователей, нажмите "Быстрое добавление".Откроется страница "Быстрое добавление", которая позволяет ввести ограниченную обязательную информацию для каждого пользователя. Например, указать место пользователя в иерархии подотчетности на ней нельзя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При наличии каких-либо других обязательных полей пользователя, определенных в дополнение к стандартным полям страницы "Быстрое добавление", метод быстрого добавления использовать невозможно.

После ввода информации в окне "Быстрое добавление" нажмите "Сохранить" для возврата на страницу "Список пользователей".
  - Для редактирования информации о пользователе нажмите фамилию пользователя, затем на странице "Сведения о пользователе" нажмите "Правка".
- 5 На странице "Изменение пользователя" введите требуемую информацию. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля пользователей](#) (см. "Пользовательские поля" на стр. 169).
- 6 Сохраните запись.



**СОВЕТ.** Для ограничения числа отображаемых записей пользователей можно создавать фильтрованные списки. Инструкции см. в разделе Работа со списками.

#### Чтобы открыть отфильтрованный список пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" выберите один из вариантов в раскрывающемся списке.

## Пользовательские поля

При настройке пользователя необходимо обращать особое внимание на следующие поля:

- Статус
- Поле "Получатель отчета" или поле "Получатель отчета: псевдоним" в зависимости от того, какое из данных полей присутствует на макете страницы пользователя.
- Роль

Значения, введенные в этих полях, определяют, к чему пользователь имеет доступ, что он может просматривать и что может делать.

В следующей таблице описывается содержимое некоторых полей в записях пользователей. Просматривать все поля, перечисленные в этой таблице, может только пользователь, роль которого включает привилегию "Управление пользователями и доступом". Некоторые поля доступны только для чтения. Кроме того, состав видимых полей зависит от способа перехода на страницу "Сведения о пользователе": со страницы "Список пользователей" или от имени пользователя в записи. Различия связаны с тем, что для этих страниц сведений используются разные макеты. Дополнительные сведения о макетах страниц пользователей см. в разделе [О макетах страниц пользователей](#) (см. "О пользовательских макетах страниц" на стр. 179).

Поле	Описание
<b>Основная информация о пользователе</b>	
Статус	<p>Статус показывает, активен пользователь или нет. Сведения о процедуре настройки паролей пользователей и активации пользователей см. в разделах <a href="#">Настройка пользователей</a> (на стр. 166) и <a href="#">Сброс всех паролей</a> (на стр. 42).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Удаление пользователей в Oracle CRM On Demand не поддерживается. При увольнении работника из компании измените его статус пользователя на "Неактивно".</p>

Поле	Описание
Получатель отчета	<p>Менеджер пользователя. Каждый пользователь должен быть подчиненным какого-либо менеджера, чтобы участвовать в составлении отчетов и прогнозов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В зависимости от макета страницы пользователя, установленного для компании, поле "Получатель отчета: псевдоним" может отображаться вместо поля "Получатель отчета". В поле "Получатель отчета: псевдоним" отображается краткий идентификатор для руководителя пользователя.</p>
Организация партнера	<p>Имя партнерской организации, в которой работает пользователь. Это поле заполняется только для пользователей, являющихся сотрудниками партнерской организации.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователи, являющиеся сотрудниками партнерской организации и имеющие привилегию "Управление пользователями в организации партнера" в своей роли, могут добавлять других сотрудников своей партнерской организации в качестве пользователей Oracle CRM On Demand. Если роль пользователя позволяет настраивать других пользователей его партнерской организации, для него это поле будет доступно только для чтения.</p>
Роль	Роль, назначенная пользователю. Подробнее о ролях см. в разделе <a href="#">Управление ролями</a> (на стр. 238).
Основная группа	Группа, в которую добавлен данный пользователь. Только чтение.
Книга по умолчанию для аналитики	(Необязательный параметр.) Книга пользователя или нестандартная книга, которую пользователь увидит по умолчанию в селекторе книг на главной странице отчетов и на главной странице информационных панелей. Этот параметр в записи пользователя не ограничивает доступ пользователя к данным. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.
Книга по умолчанию	(Необязательный параметр.) Книга пользователя или нестандартная книга, которую пользователь увидит по умолчанию в селекторе книг при работе в любой области, кроме вкладки "Отчеты". Этот параметр в записи

Поле	Описание
	пользователя не ограничивает доступ пользователя к записям. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.
<b>Подробная информация о пользователе</b>	
Псевдоним	<p>Краткий идентификатор пользователя, например предпочитаемое имя или прозвище.</p> <p>Если пользователь добавляется со страницы "Быстрое добавление", в качестве его псевдонима принимается часть адреса электронной почты до знака @.</p>
Идентификатор пользователя	<p>Уникальный системный идентификатор, с которым пользователь должен входить в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Звездочка (*)</li> <li>■ Обратная косая черта (\)</li> <li>■ Знак номера (#)</li> <li>■ Вопросительный знак (?)</li> <li>■ Косая черта (/)</li> <li>■ Тильда (~)</li> </ul>
Электронная почта	<p>Полный адрес электронной почты пользователя, например isample@companysample.com. Для доступа в Oracle CRM On Demand пользователю необходим действительный адрес электронной почты.</p> <p>Адрес электронной почты может содержать не более 100 символов.</p>
Идентификатор пользователя для входа в систему	<p>Поле доступно только для чтения. Это значение представляет собой комбинацию идентификатора входа для компании и идентификатора пользователя; оно однозначно идентифицирует пользователя при входе в Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Настройки контактов</b>	

Поле	Описание
Не звонить	Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать вызовы из Oracle CRM On Demand Marketing.
Не писать	Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать письма и брошюры из Oracle CRM On Demand Marketing.
Не писать по электронной почте	Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать сообщения электронной почты из Oracle CRM On Demand Marketing.
Всегда отправлять критически важные уведомления	<p>Если этот флажок установлен, пользователь будет получать из Oracle CRM On Demand сообщения электронной почты с важной информацией. В них может содержаться следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Важные сведения об обновлениях продуктов и изменениях в системе обслуживания для Oracle CRM On Demand и связанных продуктов</li> <li>■ Графики выпуска новых версий и инструкции по обновлению</li> <li>■ Приоритетные и экстренные сообщения в дополнение к стандартным процессам поддержки (например, в случае сбоя оборудования)</li> </ul> <p>Состояние этого флажка может изменять только администратор компании. Для основных контактов флажок устанавливается автоматически.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данный флажок не предназначен для того, чтобы определять, какие пользователи должны получать системные предупреждения из Oracle CRM On Demand Customer Care, например напоминания о предстоящей процедуре планового обслуживания.</p>
<b>Географические сведения о пользователе</b>	
Язык, Национальные параметры, Валюта, Часовой пояс	Если в этих полях не заданы никакие значения, используются значения по умолчанию, установленные для компании. Можно изменить значения для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять эти значения при редактировании личных

Поле	Описание
	настроек.
<b>Информация о безопасности пользователей</b>	
Создание отчетов об предметных областях	<p>Этот параметр определяет возможности просмотра записей предметных областей Oracle CRM On Demand Answers в реальном времени. Возможные варианты: "Просмотр менеджера" и "Просмотр команды". Если не задавать значение в этом поле, будет использоваться значение, установленное для компании по умолчанию. Это значение можно изменить для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.</p>
Исторические предметные области	<p>Этот параметр определяет возможности просмотра исторических записей предметных областей Oracle CRM On Demand Answers. Возможные варианты: "Просмотр менеджера", "Просмотр команды" и "Полный просмотр". Если не задавать значение в этом поле, будет использоваться значение, установленное для компании по умолчанию. Это значение можно изменить для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или его подчиненным.</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование в рамках команды.</li> <li>■ <b>Полный просмотр.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование, а также данные, принадлежащие его подчиненным или предоставленные им в общее пользование.</li> </ul>

Поле	Описание
Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли	Этот флажок показывает, используется ли в Oracle CRM On Demand Reports параметр "Можно прочитать все записи". Параметр "Можно прочитать все записи" определяет, разрешен ли для роли данного пользователя просмотр всех записей данного объекта (бизнес-возможности, субъекта, контакта и т. п.) в Oracle CRM On Demand. Этот параметр настраивается на странице доступа к типам записей в мастере управления ролями. Если флажок "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" установлен в роли пользователя для какого-либо объекта, этот пользователь сможет также просматривать все записи того же объекта в Oracle CRM On Demand Reports.
Внешний уникальный идентификатор	Данное поле может быть использовано для хранения идентификатора пользователя во внешней системе.
Идентификатор интеграции	<p>В данное поле можно ввести значение или оно примет значение по умолчанию. В зависимости от того, как была создана запись пользователя, поле "Идентификатор интеграции" принимает значение по умолчанию следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если записи пользователя были созданы с помощью интерфейса пользователя: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если поле "Идентификатор интеграции" присутствует на макете страницы и никакое значение не было введено в него, тогда поле принимает значение временного идентификатора строки, назначенного для записи пользователя до первого сохранения записи.</li> <li>■ Если идентификатор интеграции отсутствует на макете страницы пользователя, тогда поле принимает значение поля идентификатора строки для записи пользователя.</li> </ul> </li> <li>■ Для записей пользователя, созданных с помощью любого канала, отличного от интерфейса пользователя, если никаких значений не было введено в поле идентификатора интеграции, тогда поле принимает значение поля идентификатора строки записи пользователя.</li> </ul> <p>Значение поля идентификатора интеграции</p>

Поле	Описание
	может быть изменено.
Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем	<p>Если в компании настроено использование единого входа в систему, администратор компании может использовать это поле при отображении пользователей Oracle CRM On Demand во внешней системе вместо поля "Идентификатор входа пользователя".</p> <p>При просмотре пользователями их личных профилей это поле доступно только для чтения.</p>
Тип аутентификации	<p>Определяет способ входа пользователя в систему Oracle CRM On Demand.</p> <p>Если на уровне компании используется тип аутентификации, отличный от "Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем", это поле в записи пользователя доступно только для чтения. Если на уровне компании используется тип аутентификации "Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем", администраторы компании могут выбрать значение или оставить поле в записи пользователя пустым:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Только идентификатор пользователя/пароль.</b> При выборе этого значения пользователь должен входить в систему с использованием идентификатора входа пользователя и пароля Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Только единая регистрация с уникальным паролем.</b> При выборе этого значения пользователь должен входить в систему с использованием механизма единого входа, принятого в компании. и не может войти с использованием идентификатора входа пользователя и пароля Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем.</b> При выборе этого значения пользователь может входить в систему с использованием идентификатора входа пользователя и пароля для Oracle CRM On Demand или с помощью метода единого входа компании.</li> </ul>

Поле	Описание
	<p>■ <b>Пусто.</b> Если данное поле в профиле пользователя пусто, для пользователя используется настройка типа аутентификации на уровне компании.</p> <p>При просмотре пользователями их личных профилей это поле доступно только для чтения.</p> <p>Дополнительные сведения о типах аутентификации см. в разделе <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию</a> (на стр. 19).</p>
<b>Раздел "Настройки связей"</b>	
Отобразить всплывающее окно 'Набор номера'	Этот флажок предназначен для пользователей, работающих с Oracle Contact On Demand. В Oracle Contact On Demand номера телефонов представляются как ссылки на страницах "Список" и "Сведения". Если при установленном для пользователя флажке "Отобразить всплывающее окно набора номера" щелкнуть ссылку номера телефона, перед выполнением вызова системой Oracle Contact On Demand телефонной связи открывается окно "Набор номера".
Отображение папки "Входящие" на главной странице связи для	Выберите в меню значение, чтобы определить период, в течение которого в разделе "Входящие" главной страницы связи отображаются мероприятия для пользователя, например: "Последний месяц", "Последний день" и т. д. Чем короче период, тем меньше отображается мероприятий связи. Если в меню выбрать значение "Все" или оставить меню пустым, на странице "Связь" будут отображаться все мероприятия. Чтобы изменение этого параметра вступило в силу, необходимо выйти из системы и войти в нее заново.
Отображение недавно законченных мероприятий на главной странице связи для	Выберите в меню значение, чтобы определить период, в течение которого на главной странице связи отображаются недавно завершенные мероприятия для пользователя, например: "Последний месяц", "Последний день" и т. д. Чем короче период, тем меньше отображается мероприятий связи. Если в меню выбрать значение "Все" или оставить меню пустым, на странице "Связь" будут отображаться все мероприятия. Чтобы изменение этого параметра вступило в силу, необходимо выйти из системы



Поле	Описание
	и войти в нее заново.
<b>Дополнительные сведения</b>	
Имя темы	<p>Если в этом поле не задано значение, используется тема по умолчанию компании. Можно переопределить тему по умолчанию, нажав раскрывающийся список "Имя темы" и выбрав требуемую тему для пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Выбор темы не влияет на режим работы Oracle CRM On Demand. Пользователь, роль которого включает соответствующую привилегию, может создавать новые темы в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения о темах см. в разделе <a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 147).</p>
Тип записи поиска по умолчанию	Тип записи, показываемый в списке выбора поиска на панели действий при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.
Показать страницу приветствия при регистрации	<p>Снимите этот флажок, чтобы страница приветствия не открывалась каждый раз при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Также пользователи могут снять флажок "Показывать страницу приветствия при входе" на странице "Добро пожаловать" при входе.</p>
Предел утверждения	<p>Это поле предназначено для пользователей Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Сумма, которую данный пользователь может утвердить по каждому запросу фонда при установке статуса "Претензия принята". При попытке пользователя превысить этот предел выводится сообщение об ошибке, и Oracle CRM On Demand не позволяет утвердить запрос.</p>
Включить анимацию центра сообщений	Определяет, анимируется ли отображение примечаний в Центре сообщений и на страницах сведений записей.

Поле	Описание
Режим предварительного просмотра записи	<p>Режим предварительного просмотра записи для пользователя. В зависимости от выбранного в этом поле варианта окно предварительного просмотра открывается, когда пользователь задерживает указатель на ссылке на запись или когда пользователь нажимает значок предварительного просмотра, появляющийся при удерживании указателя на ссылке на запись. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Выбор в этом поле варианта "Выкл." отключает функцию предварительного просмотра записей для пользователя.</p> <p>Режим предварительного просмотра записи может быть задан на уровне компании и на уровне пользователя. Режим, заданный на уровне пользователя, переопределяет режим, используемый по умолчанию для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим предварительного просмотра записи для компании по умолчанию. Пользователи также могут изменять этот параметр при редактировании личных настроек.</p>
Проекционный экран	<p>Если этот флажок установлен, пользователь увидит внизу окна браузера ссылки на разделы связанной информации на странице сведений. По этим ссылкам пользователь может переходить в нужные разделы, не прокручивая страницу.</p> <p>Проекционный экран можно включать на уровне компании и на уровне пользователя. Режим, заданный на уровне пользователя, переопределяет режим, используемый по умолчанию для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим проекционного экрана, установленный для компании по умолчанию. Пользователи также могут изменять этот параметр при редактировании личных настроек.</p>

Поле	Описание
Формат связанной информации	Данный параметр определяет, будут показаны разделы связанной информации на странице сведений о записи в виде списков или в виде вкладок. Если параметр "Формат связанной информации" в записи пользователя не заполнен, то используется стандартная установка для роли пользователя. Если параметр "Формат связанной информации" в роли пользователя не заполнен, тогда используется стандартная установка для компании.
Поддержка часовых поясов пользователя для создания отчетов о предметных областях.	<p>Если данный флажок установлен на профиле пользователя, то даты и время, отображаемые в отчетах в реальном времени, будут соответствовать часовому поясу пользователя. Если данный флажок снят на профиле пользователя, то даты и время, отображаемые в отчетах в реальном времени, будут соответствовать часовому поясу компании.</p> <p>Чтобы включить данный параметр для пользователей, администратор компании должен добавить данное поле к макету страницы "Администрирование пользователей" для роли администратора. Чтобы дать возможность пользователям включать или выключать данный параметр в их личном профиле, администратор компании должен добавить данное поле к макету страницы "Владелец" для соответствующих ролей пользователя.</p>

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, обладающие надлежащими полномочиями (обычно это администраторы компаний), могут назначать делегированных пользователей для других пользователей. Пользователи могут также назначать делегированных пользователей самим себе. Для получения дополнительных сведений о назначении делегированных пользователей см. [Делегировании пользователей](#) (см. "О делегированных пользователях" на стр. 186), [Добавление делегированных пользователей и Управление делегированными пользователями \(администратор\)](#) (на стр. 187).

## О пользовательских макетах страниц

Для записей пользователя можно определить несколько типов макета страницы. Типы макета страницы соответствуют различным способам представления сведений о пользователе в приложении Oracle CRM On Demand. На странице "Настройка приложения пользователя" можно задать следующие типы макета страниц пользователей.

- **Макет страницы пользователя.** Данный тип макета страницы служит для вывода страниц сведений о пользователе в случае выбора имени пользователя в записи либо в списках "Последние просмотренные" или "Избранное". Эти страницы сведений о пользователе доступны всем

пользователям компании. Для данного типа макетов страницы разделы связанной информации не выводятся, и на этих страницах сведений отсутствует ссылка "Изменить макет".

- **Макет страницы администратора.** Данный тип макета страницы служит для отображения страниц сведений о пользователе, выбранном на странице "Список пользователей" под ссылкой "Элементы управления пользователями и доступом".
- **Макет страницы владельца.** Данный тип макета страницы используется для страницы "Личные сведения" в разделе "Моя настройка". Пользователи имеют возможность контролировать макет разделов связанной информации на странице "Личные сведения". Подробнее см. в разделе Изменение макета страницы 'Сведения'.
- **Макет страницы администратора партнера.** Данный тип макета страницы используется для вывода страниц сведений о пользователе, когда пользователи партнера получают доступ к записям пользователя с помощью ссылки "Самостоятельное администрирование партнера". Для доступа к этой ссылке пользователи должны иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Отдельные типы макета страницы пользователя удобны при наличии пользовательских полей, содержащих конфиденциальную информацию. В такой ситуации требуется скрыть поля с конфиденциальной информацией от пользователей, переходящих вниз по иерархии от имени пользователя в записи. Таким образом можно сделать поля, содержащие конфиденциальную информацию, доступными в макетах страниц с типом "Владелец" или "Администратор", и сделать недоступными в макетах страниц с типом "Пользователь".

Макеты страниц назначаются конкретным ролям. Назначив роли подходящие макеты страниц, можно предотвратить несанкционированный просмотр полей с конфиденциальной информацией пользователями, не относящимися к этой роли.

Ниже приведены примеры полей с конфиденциальной информацией, доступ к которым может потребоваться предоставить для конкретных ролей.

- Внутренний торговый представитель
  - Количество подтвержденных зацепок, которые не были отклонены
  - Количество зацепок, с которыми был установлен контакт, за каждый месяц
- Выездной торговый представитель
  - Затраты на превращение потенциального клиента в реального
- Менеджер отдела маркетинга
  - Эффективность кампании (затраченная сумма по сравнению с суммой выручки)
- Региональный менеджер отдела продаж
  - Количество утраченных клиентов за каждый квартал
  - Величина утраченных поступлений выручки в результате конкуренции по данному региону

Отдельные типы макета страницы пользователя используются также при необходимости сделать поля доступными некоторым пользователям только для чтения. В этом случае необходимо определить поля как доступные только для чтения в макете страницы с типом "Владелец" для ролей пользователя, которым будет запрещено редактировать эти поля.

**ВНИМАНИЕ!** При добавлении полей "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в макеты страницы пользователя действуют определенные ограничения. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя \(на стр. 181\)](#).

Подробнее о создании макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105); о настройке ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

## Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя

Сведения о руководителе в записи пользователя применяются в иерархии отчетности и прогнозировании. Одно из следующих полей должно быть включено во все макеты страницы с типом "Администратор" или "Администратор партнера", чтобы указать в нем руководителя пользователя.

- **Получатель отчета.** В этом поле выводится полное имя руководителя пользователя.
- **Получатель отчета: псевдоним.** В этом поле выводится краткий идентификатор руководителя пользователя.

Однако при создании макетов страницы пользователя не следует добавлять оба этих поля в один макет. Если в макете страницы доступны оба поля, "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним", все пользователи, чьей роли назначен данный макет страницы, не смогут выполнять внутритекстовое редактирование списков записей пользователя или страниц сведений о пользователе.

Не следует также добавлять оба поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в один макет поиска для типа записи пользователя. Если оба этих поля добавлены в макет поиска, все пользователи, чьей роли назначен данный макет поиска, не смогут выполнять поиск записей пользователя, т. е. поиск не будет выполнен.

## Настройка квот продаж пользователей

Если торговые представители используют Oracle CRM On Demand для управления своими прогнозами, для них должны быть настроены квоты продаж. Торговые представители могут самостоятельно настраивать свои квоты продаж, или квоты может создавать администратор.

В этом разделе приводится процедура настройки квот пользователей администратором.

### Процедура настройки квоты пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, для которого требуется настроить квоту.

- 5 На странице 'Сведения о пользователе' выполните прокрутку вниз до раздела 'Квоты' и выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку 'Новая квота'.
  - Нажмите ссылку 'Правка' для квоты, которую требуется отредактировать.
- 6 На странице 'Изменить квоту' заполните поля.
  - Для равномерного распределения годовой квоты по фискальному году введите сумму в поле "Общая квота" и нажмите "Разброс".
  - Для добавления месячных квот введите сумму для каждого месяца и нажмите "Сумма".
- 7 Сохраните запись.

## Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя

Существует возможность определить книгу, которая по умолчанию отображается для пользователя в селекторе книг для каждого типа записей. Настройка записи пользователя не ограничивает доступ пользователя к записям – он может выбрать в селекторе книг другую книгу.

Следующая процедура описывает настройку книг по умолчанию по типу записи для пользователя.

### *Чтобы настроить книги по умолчанию по типу записи для пользователя*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" пользователя, для которого требуется настроить книги по умолчанию.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выполните прокрутку вниз до раздела "Книга по умолчанию" и выполните одно из следующих действий:
  - a Нажмите кнопку "Создать", чтобы добавить книгу по умолчанию для типа записи.
  - b Щелкните ссылку "Правка" для книги по умолчанию, которую требуется отредактировать.
- 6 На странице "Добавить книгу по умолчанию по типу записи" выберите тип записи и настройку книги.
- 7 Сохраните внесенные изменения.

## Изменение идентификатора пользователя

Идентификатор пользователя можно изменить.

Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:

- Звездочка (\*)
- Обратная косая черта (\)
- Знак номера (#)
- Вопросительный знак (?)
- Косая черта (/)
- Тильда (~)

**Перед началом работы** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, должны быть назначены полномочия "Управление пользователями и доступом". Пользователи могут изменять свои адреса электронной почты и идентификаторы в том случае, если настроена функция "Управление регистрацией и паролями". Инструкции см. разделе [Настройка управления паролями в компании](#) (см. "Задание параметров паролей компании" на стр. 34).

### Процедура изменения идентификатора пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Правка".
- 6 На странице "Изменение пользователя" отредактируйте поле "Идентификатор пользователя".
- 7 Сохраните запись.

Пользователь получает электронное письмо, содержащее новый идентификатор пользователя. Пользователь может войти в Oracle CRM On Demand, используя новый идентификатор пользователя и существующий пароль пользователя.

## Сброс пароля пользователя

В Oracle CRM On Demand пользователи должны выбрать как минимум два вопроса безопасности и ввести на них ответы. Эти вопросы и ответы используются в том случае, если пользователь в дальнейшем забудет свой пароль. Если пользователь не помнит ответ на свои секретные вопросы или был

заблокирован, но ему требуется немедленный доступ к приложению, администратор может сбросить пароль пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Результат этой процедуры идентичен установке флажка "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки Сохранить" на странице "Изменение пользователя". Прежде чем временный пароль будет отправлен, необходимо настроить роль пользователя и ввести связанную информацию.

**Перед началом работы** Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями и доступом" и "Управление компанией - сброс всех паролей". Дополнительно роль пользователя, чей пароль необходимо изменить, должна иметь полномочия "Сброс личного пароля".

### **Процедура сброса пароля пользователя**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3** На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, пароль которого требуется сбросить.
- 5** На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс пароля" в строке заголовка.  
Препрежний пароль пользователя заменяется новым временным паролем. Новый временный пароль отправляется пользователю по электронной почте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это событие записывается в разделе "История регистраций" на странице "Сведения о пользователе".

## **Просмотр истории регистраций пользователя**

Для каждого пользователя в компании можно просмотреть историю регистраций (входов в приложение).

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

### **Чтобы просмотреть операции входа пользователя в приложение**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3** На странице "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление пользователями".



- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, историю регистраций которого требуется просмотреть.
- 5 Для просмотра истории регистрации пользователей выполните прокрутку вниз до раздела "История регистраций".

## Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей

Сведения об операциях, связанных с безопасностью, можно просмотреть в разделе записи пользователя "Отслеживание".

### Разделы записи пользователя "Отслеживание" и "Отслеживание операций"

Сведения об отслеживании отображаются в записи пользователя в двух следующих разделах связанной информации:

- **Раздел "Отслеживание".** Раздел "Отслеживание" содержит сведения об операциях, связанных с безопасностью, например о задании пароля пользователя и его сбросе.
- **Раздел "Отслеживание операций".** В разделе "Отслеживание операций" показаны изменения определенных полей записи пользователя. Для ряда полей проверка выполняется по умолчанию, однако администратор компании может указать дополнительные поля для проверки. Администратор компании может также просматривать сведения об отслеживании операций в главной записи отслеживания операций. Дополнительные сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе [Настройка отслеживания операций](#) (см. "[Настройка аудита операций](#)" на стр. 121). Дополнительные сведения о просмотре отслеживания операций для отдельных записей см. в разделе [Просмотр отслеживания операций для записей](#). Дополнительные сведения о просмотре информации по отслеживанию операций в главной записи отслеживания операций см. в разделе [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главной записи отслеживания операций](#) (см. "[Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#)" на стр. 54).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями и доступом".

### Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется просмотреть.

- 5 Воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Аудит", чтобы просмотреть данные связанных с безопасностью операций в записи пользователя.

### О делегированных пользователях

Если включена функция делегированных пользователей, пользователи могут передавать другим пользователям свои права доступа, которыми они пользуются в качестве владельцев записей. Кроме того, пользователи с соответствующими полномочиями могут назначать делегатов для других пользователей. Как правило, только администратор компании имеет право назначать делегатов для других пользователей.

Для управления функцией делегированных пользователей на странице "Профиль компании" предусмотрены следующие флажки.

- Просмотр менеджера включен
- Показывать селектор книг

Для работы с функцией делегированных пользователей необходимо установить оба флажка. Кроме того, в макетах страниц для роли пользователя или администратора должны быть предусмотрены разделы сопутствующей информации "Делегированные пользователи" и "Делегирующие пользователи".

- Пользователь может назначать делегатов в том случае, если в макете страницы "Владелец" для роли данного пользователя предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегированные пользователи".
- Пользователь может просмотреть список пользователей, для которых он является делегатом в том случае, если в макете страницы "Владелец" для роли данного пользователя предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегирующие пользователи".
- Администратор может назначать делегатов для других пользователей в том случае, если в макете страницы "Администратор" для роли данного администратора предусмотрен по крайней мере один из следующих разделов сопутствующей информации:
  - **Делегированные пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегированные пользователи" администратор может назначать делегатов для данного пользователя.
  - **Делегирующие пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегирующие пользователи" администратор может назначить данного пользователя делегатом для других пользователей.

При назначении делегированных пользователей следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Поле "Роль делегированного пользователя" не имеет отношения к ролям пользователей и не связано с доступом к данным. Оно представляет собой список выбора, с помощью которого администратор может распределять по категориям пользователей, делегированных другими пользователями. В этом списке выбора не предусмотрено значений по умолчанию. При необходимости администратор компании может настроить его на странице настройки полей "Делегированные пользователи". Подробнее о настройке списков выбора см. в разделе [Изменение значений в списках выбора](#) (см. "Изменение значений в списке выбора" на стр. 102)
- Уполномоченным пользователям передаются права доступа основного пользователя к записям, принадлежащие ему как владельцу записи либо предоставленные в связи с участием в командах или группах. Права доступа основного пользователя к записям, предоставляемые ему по умолчанию, не передаются уполномоченным пользователям.

- Для того чтобы уполномоченный пользователь мог просматривать записи определенного типа на основе переданных ему прав доступа, для роли этого пользователя необходимо установить флажок "Имеет доступ" применительно к данному типу записей. Для того чтобы уполномоченный пользователь мог просматривать записи определенного типа на основе переданных ему прав доступа, для роли этого пользователя необходимо установить флажок "Имеет доступ" применительно к данному типу записей.
- Делегированные пользователи могут использовать режим "Включить вложенные элементы" в селекторе книг для отображения в списках как всех принадлежащих им записей, так и записей основного пользователя. Кроме того, они могут выбрать свое имя для просмотра только тех записей, к которым им предоставлен доступ как владельцам, членам команды или исполнителям роли. Наконец, они могут выбрать имя основного пользователя для отображения только тех записей, права доступа к которым принадлежат основному пользователю как владельцу, члену команды или группы.
- Уровень доступа к данным делегированного пользователя ("Просмотр менеджера", "Просмотр команды" или "Полный просмотр") для исторических предметных областей и предметных областей формирования отчетов применяется даже при просмотре делегированным пользователем тех данных, права доступа к которым переданы ему основным пользователем.

## Управление делегированными пользователями (администратор)

Администратор компании может назначать пользователей уполномоченными для других пользователей. Подробнее о функции делегированных пользователей см. в разделе [О делегированных пользователях](#) (на стр. 186).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи также могут назначать для себя делегатов на странице "Личные сведения". Подробнее о назначении делегированных пользователей см. в разделе [Добавление делегированных пользователей](#).

Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать следующие полномочия:

- Управление пользователями и доступом
- Управление пользователями и доступом – управление делегированными пользователями

Кроме того, в макете страницы "Администратор" для роли данного пользователя должен быть доступен по крайней мере один из следующих разделов связанной информации:

- **Делегированные пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегированные пользователи" можно назначать делегатов для данного пользователя.
- **Делегирующие пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегирующие пользователи" можно назначить данного пользователя делегатом для других пользователей.

Если разделы связанной информации "Делегированные пользователи" и "Делегирующие пользователи" не отображаются на странице "Сведения о пользователе", для их отображения выполните следующие действия:

- В правом верхнем углу страницы "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Изменить макет" и добавьте необходимые разделы к макету страницы.
- Если необходимый раздел связанной информации не доступен для добавления в макет страницы, выполните настройку макета страницы "Администратор" для роли пользователя. О пользовательской

настройке макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "[Настройка статических макетов страниц](#)" на стр. 105).

Чтобы назначить пользователю одного или нескольких делегатов, выполните следующие действия.

### **Чтобы назначить пользователю одного или нескольких делегатов**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которому требуется добавить делегатов.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегированные пользователи" и в строке заголовка этого раздела нажмите кнопку "Добавить".
- 6 На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск".
- 7 В окне "Поиск" выберите пользователей в качестве уполномоченных.
- 8 Если значения в поле "Роли делегированного пользователя" определены, можно выбрать роль для каждого делегированного пользователя.
- 9 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице "Сведения о пользователе" в разделе "Делегированные пользователи" в поле "Роль" выводится роль делегата в Oracle CRM On Demand. Поле "Роль делегированного пользователя" отображает роль делегата, если она определена.

Чтобы удалить делегата из списка делегатов пользователя, выполните следующие действия.

### **Чтобы удалить делегата из списка делегатов пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, чей список делегатов требуется обновить.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегированные пользователи".

**6** В меню уровня записи выберите пункт "Удалить" для пользователя, которого требуется удалить из списка делегатов.

**7** Нажмите кнопку "ОК" для подтверждения изменений.

Чтобы назначить пользователя делегатом для одного или нескольких пользователей, выполните следующие действия.

***Чтобы назначить пользователя делегатом для одного или нескольких пользователей***

**1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

**2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".

**3** На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".

**4** На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется назначить делегатом для одного или нескольких пользователей.

**5** Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегирующие пользователи" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.

**6** На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск".

**7** В окне "Поиск" выберите пользователей, для которых требуется назначить делегатом текущего пользователя.

**8** Сохраните внесенные изменения.

В определенных случаях, например если пользователь был перемещен в другой раздел компании, может потребоваться отменить полномочия пользователя выступать в качестве делегата для других пользователей. Чтобы отменить полномочия пользователя выступать в качестве делегата для других пользователей, выполните следующие действия.

***Чтобы отменить полномочия пользователя выступать в качестве делегата для других пользователей***

**1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

**2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".

**3** На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".

**4** На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, чьи полномочия выступать в качестве делегата требуется отменить.

- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегирующие пользователи".
- 6 Для всех пользователей, которым необходимо отменить использование текущего пользователя в качестве делегата, в меню уровня записи выберите пункт "Удалить" и нажмите кнопку "ОК" для сохранения изменений.

## Создание периодов учета запасов для пользователей

Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Необходимо создать период учета запасов для каждого торгового представителя, использующего Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Это выполняется только один раз для каждого торгового представителя. Можно создать периоды учета запасов вручную или с помощью функции импорта в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** обычно периоды учета запасов заполняются с помощью функции импорта при первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для компании.

После создания начального периода учета запасов для торгового представителя при закрытии очередного периода учета запасов для торгового представителя автоматически создается новый период учета запасов.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

### *Чтобы создать период учета запасов для пользователя*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Новый период учета запасов".

По умолчанию начальной датой периода учета запасов становится текущая дата.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand не отображается сообщение с подтверждением создания периода учета запасов для пользователя, и страница сведений о пользователе остается открытой. Чтобы проверить, был ли создан период учета запасов, откройте вкладку "Период учета запасов" и просмотрите список недавно измененных периодов запасов.

## Деактивация пользователей

Удалить пользователя невозможно. Вместо этого необходимо сделать пользователя неактивным. Для неактивных пользователей лицензии не требуются.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

#### **Процедура деактивации пользователя**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3** На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется удалить из системы.
- 5** На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Правка".
- 6** На странице "Изменение пользователя" в разделе "Основная информация о пользователе" выберите "Неактивно" в поле "Статус".
- 7** Сохраните запись.

## **Самостоятельное администрирование партнера**

Администраторы компании могут настроить одного или нескольких пользователей в партнерской организации в качестве администраторов партнера в Oracle CRM On Demand. Администраторы партнера могут выполнять ограниченный набор задач управления пользователями, например настройку участников их организаций в Oracle CRM On Demand, редактирование записей этих пользователей и сброс паролей или изменение идентификаторов для этих пользователей. Администраторы партнера управляют своими пользователями на страницах самостоятельного администрирования партнера в Oracle CRM On Demand.

Доступ к страницам самостоятельного администрирования партнера определяется наличием полномочий на управление пользователями в организации партнера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании присваивают полномочия на управление пользователями в организации партнера участникам партнерских организаций. Эти полномочия не присваиваются пользователям в компании владельца торговой марки.

Дополнительные сведения о настройке администраторов партнера см. в разделе [Процесс настройки администраторов партнера \(Администратор\)](#) (на стр. 192). Дополнительные сведения об управлении пользователями на страницах самостоятельного управления партнером см. раздел [Управление пользователями в партнерской организации \(Партнеры\)](#) (на стр. 193).

## Процесс настройки администраторов партнера (Администратор)

Доступ к страницам самостоятельного администрирования партнера определяется полномочиями "Управление пользователями в организации партнера". Эти полномочия позволяют администраторам партнеров работать с записями пользователей для участников только в собственных партнерских организациях. Администраторам партнера не требуются полномочия на управление пользователями и доступом (и они не должны им присваиваться), поскольку эти полномочия позволили бы администратору партнера просматривать и изменять записи для пользователей вне его партнерской организации.

Из соображений безопасности администраторы партнеров определяют также роли, которые могут присваиваться администраторами партнера пользователям в соответствующих партнерских организациях. Для этого роли связываются с записью партнерской организации. Поэтому когда администратор партнера настраивает пользователя, только роли, связанные с партнерской организацией, доступны для назначения пользователю. Ограничение ролей, которые могут быть назначены администраторами партнера пользователям, позволяют гарантировать, что администраторы партнера не смогут присвоить своим пользователям несоответствующие полномочия или разрешить доступ к данным, которые они не должны видеть.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Связывание ролей с записью партнера ограничивает число ролей, которые могут быть присвоены администраторами партнера своим пользователям, но не ограничивает число тех ролей, которые могут быть назначены пользователям в партнерской организации администраторами компании, которая является владельцем торговой марки.

Чтобы настроить администратора партнера, выполните следующие задачи:

- 1 В роли пользователя администратора партнера присвойте полномочия "Управление пользователями в организации партнера".

Дополнительные сведения о присвоении полномочий ролям см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно создать новую роль для администраторов партнера или отредактировать соответствующую существующую роль. Для администраторов партнера в разных партнерских организациях могут быть созданы различные роли.

- 2 (Необязательно). Создайте нестандартный макет страницы администратора партнера для типа записи пользователя и назначьте его роли пользователя.

Дополнительные сведения о создании нестандартных макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105); о назначении макетов страниц ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

- 3 (Необязательно) Если требуется создать особые роли для пользователей в партнерской организации, настройте их.

Дополнительные сведения о настройке ролей см. в разделе [Управление ролями](#) (см. "Добавление ролей" на стр. 245) и [Добавление ролей](#) (см. "Управление ролями" на стр. 238).

- 4 Добавьте роли, которые могут быть присвоены пользователям в партнерской организации администратором партнера, разделе сведений, связанных с ролями партнера, в записи партнерской организации.

Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи](#).



- 5** Если создаваемая или редактируемая роль для администратора партнера еще не назначена пользователю, действующему в качестве администратора партнера, назначьте роль пользователю.

Дополнительные сведения о назначении ролей пользователям см. в разделе [Настройка пользователей](#) (на стр. 166).

## Управление пользователями в партнерской организации (партнеры)

**Перед началом работы.** Чтобы управлять пользователями в партнерской организации, роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Управление пользователями в организации осуществляется на страницах самостоятельного администрирования партнера в Oracle CRM On Demand. Для доступа к этим страницам используется глобальная ссылка "Администрирование", доступная на каждой странице в Oracle CRM On Demand.

Чтобы управлять пользователями в партнерской организации, выполните следующие действия:

- [Настройка пользователей \(партнеры\)](#) (на стр. 193)
- [Изменение идентификатора пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 196)
- [Сброс пароля пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 196)
- [Отключение пользователей \(партнеры\)](#) (см. "[Деактивация пользователей \(партнеры\)](#)" на стр. 197)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с полями в записях пользователей, см. в следующих разделах:

- [Поля пользователей](#) (см. "[Пользовательские поля](#)" на стр. 169)

## Настройка пользователей (партнеры)

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

При настройке пользователей следующие поля определяют, к чему пользователь имеет доступ, что он может просматривать и что может делать. Необходимо правильно использовать их.

- **Поле статуса.** При первоначальной настройке пользователя можно разрешить ему немедленный доступ к Oracle CRM On Demand, установив для него статус "Активно" и запросив отправку пользователю необходимых сведений для входа приложением Oracle CRM On Demand после сохранения записи пользователя.

Чтобы пользователь смог получить доступ к Oracle CRM On Demand позже, можно настроить запись пользователя и установить для него статус "Неактивно". Когда позже потребуется разрешить пользователю доступ к Oracle CRM On Demand, необходимо изменить статус пользователя на "Активно" и использовать функциональную возможность сброса пароля для отправки пользователю необходимых сведений для входа по электронной почте.

- **Поле "Получатель отчета" или "Получатель отчета: псевдоним".** Структура отчетности определяет, к чьим записям имеют доступ менеджеры. Кроме того, она определяет, данные каких пользователей используются в вычислениях для прогнозирования и отчетах для менеджеров и

управляющих. Страница для настройки пользователей может содержать поле "Получатель отчета" или "Получатель отчета: псевдоним", но не оба поля одновременно. Для получения дополнительных сведений о полях "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" см. [Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя](#) (на стр. 181).

**СОВЕТ.** В первую очередь вводите пользователей, которые находятся на верхнем уровне иерархии подотчетности.

- **Поле роли.** Роль пользователя определяет доступ пользователя к вкладкам, функциям, записям и макетам страниц.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании определяет роли, которые могут быть назначены пользователям в организации партнера.

При создании пользователя в организации партнера в поле "Организация партнера" в записи пользователя автоматически вводится название организации партнера, которое нельзя изменить.

### Сведения для входа для новых пользователей

Для входа в систему Oracle CRM On Demand новый пользователь должен иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. Можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений для входа во время создания учетной записи пользователя или сделать это позже, как описано далее:

- Чтобы отправить сведения для входа в систему в момент настройки учетной записи пользователя, перед первым сохранением записи пользователя установите флажок "Отправить пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"".

Для немедленной отправки данных пользователю флажок должен быть установлен перед первым сохранением записи. Сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес;
  - второе сообщение содержит временный пароль и сведения об идентификаторе входа пользователя.
- Чтобы отправить пользователю регистрационные данные позже, не устанавливайте флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить" при создании записи пользователя.

Позже, когда потребуется отправить пользователю сведения для входа, можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений, нажав кнопку "Сброс пароля" в записи пользователя. После нажатия кнопки "Сброс пароля" сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес;
- во втором письме указан временный пароль.

В этом случае сообщение электронной почты не содержит сведений об идентификаторе пользователя для входа.

## Об удалении пользователей

Приложение не позволяет удалять пользователей. При увольнении работника из компании измените "Статус" соответствующего пользователя на "Неактивно".

Следующая процедура описывает настройку участника организации в качестве пользователя в Oracle CRM On Demand.

### Процедура настройки пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить пользователя, нажмите "Создать пользователя".
  - Для редактирования информации о пользователе нажмите фамилию пользователя, затем на странице "Сведения о пользователе" нажмите "Правка".
- 4 На странице "Изменение пользователя" введите требуемую информацию.  
  
Дополнительные сведения см. в разделе [Поля пользователей](#) (см. "Пользовательские поля" на стр. 169).
- 5 Сохраните запись.

**СОВЕТ.** Для ограничения количества отображаемых записей пользователя можно создавать отфильтрованные списки. Дополнительные сведения о отфильтрованных списках см. в разделе Работа со списками.

Любой открываемый список записей пользователя содержит только пользователей, соответствующих критериям в фильтре списка и являющихся участниками организации партнера. Следующая процедура описывает открытие отфильтрованного списка пользователей.

### Чтобы открыть отфильтрованный список пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" выберите один из вариантов в раскрывающемся списке.

## Изменение идентификатора пользователя (партнеры)

Следующая процедура описывает изменение идентификатора для пользователя в организации партнера.

Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:

- Звездочка (\*)
- Обратная косая черта (\)
- Знак номера (#)
- Вопросительный знак (?)
- Косая черта (/)
- Тильда (~)

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

### Чтобы изменить идентификатор пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 4 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Правка".
- 5 На странице "Изменение пользователя" отредактируйте поле "Идентификатор пользователя".
- 6 Сохраните запись.

Пользователь получает электронное письмо, содержащее новый идентификатор пользователя. Пользователь может войти в Oracle CRM On Demand, используя новый идентификатор пользователя и существующий пароль пользователя.

## Сброс пароля пользователя (партнеры)

В Oracle CRM On Demand пользователи должны выбрать как минимум два секретных вопроса и ввести на них ответы. Эти вопросы и ответы используются в том случае, если пользователь в дальнейшем забудет свой пароль. Если пользователь не помнит ответ на свои секретные вопросы или был заблокирован, но ему требуется немедленный доступ к приложению, администратор может сбросить пароль пользователя.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями в организации партнера" и "Управление компанией - сброс всех паролей". Дополнительно роль пользователя, чей пароль необходимо изменить, должна иметь полномочия "Сброс личного пароля".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Результат этой процедуры идентичен установке флажка "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки Сохранить" на странице "Изменение пользователя". Прежде чем временный пароль будет отправлен, необходимо настроить роль пользователя и ввести связанную информацию.

Следующая процедура описывает сброс пароля для пользователя в организации партнера.

#### **Процедура сброса пароля пользователя**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3** На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, пароль которого требуется сбросить.
- 4** На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс пароля" в строке заголовка.  
Прежний пароль пользователя заменяется новым временным паролем. Новый временный пароль отправляется пользователю по электронной почте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это событие записывается в разделе "История регистраций" на странице "Сведения о пользователе".

#### **Деактивация пользователей (партнеры)**

Приложение не позволяет удалять пользователя. Вместо этого необходимо сделать пользователя неактивным. Неактивным пользователям не требуется лицензия. Следующая процедура описывает отключение пользователя в организации партнера.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

#### **Чтобы отключить пользователя**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3** На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется удалить из системы.
- 4** На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Правка".

- 5 На странице "Изменение пользователя" в разделе "Основная информация о пользователе" выберите "Неактивно" в поле "Статус".
- 6 Сохраните запись.

## Управление профилем доступа

В Oracle CRM On Demand управление профилями доступа осуществляется на странице "Список профилей доступа" и в мастере профиля доступа. Страницы профиля доступа можно открыть с помощью глобальной ссылки "Администрирование", доступной на каждой странице Oracle CRM On Demand.

*Профиль доступа* в Oracle CRM On Demand представляет собой именованный набор разрешений для типов основных и связанных записей.

*Тип основной записи* представляет собой тип записи, который может использоваться как независимый тип записи. *Тип связанной записи* представляет собой тип записи, который должен иметь родительскую запись.

Многие типы основных записей могут использоваться также как тип связанных записей. Например, "Возможности" представляют тип связанных записей. Он основан на типе основной записи "Возможность" и связан с родительскими записями организации, которые основаны на типе записей "Организация".

*Разрешение* – это возможность чтения, создания, обновления или удаления данных в записях, которые являются экземплярами типов записей. Разрешения называются также правами доступа или уровнями доступа. Можно настроить разрешения непосредственно для каждого типа записи, например организаций, контактов, запросов на обслуживание и т. д. Для некоторых типов записей можно также настроить разрешения для типов связанных записей.

Можно настроить для типов основных и связанных записей много профилей доступа, состоящих из разных разрешений. Чтобы предоставить эти разрешения пользователям, подлинность которых установлена, (включая внешние системы), профили пользователя связываются с ролями, книгами, командами и группами.

В Oracle CRM On Demand предусмотрен набор предварительно определенных профилей доступа. Далее перечислены некоторые из стандартных профилей доступа:

- Правка
- Полное
- Только для чтения
- Профиль доступа по умолчанию для администратора
- Профиль доступа владельца для администратора

Обычно профилям доступа присваиваются имена, позволяющие различать профили доступа по умолчанию и профили доступа владельца. (В списке предварительно определенных профилей доступа существуют пары профилей доступа, в именах которых используются термины *Стандартный* и *владелец*.) Эти термины помогают определить, какие профили пользователя следует использовать в назначениях профилей доступа для ролей пользователя, в которых требуется назначить профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

Профили доступа "Правка", "Полный" и "Только для чтения" являются общими и могут быть присвоены участнику любой роли, команды или книги. Например, можно назначить "Полный" профиль доступа профилю доступа владельца роли "Администратор". Этот профиль дает пользователю с ролью "Администратор" возможность создавать связанные записи для записей верхнего уровня, а также извлекать, обновлять или удалять записи всех основных типов, а также связанные с ними типы записей.

Можно использовать предварительно определенные типы записей, редактировать существующие или создавать пользовательские профили доступа в соответствии с конкретными требованиями компании. При создании нового профиля доступа существует возможность скопировать существующий профиль доступа, присвоив ему новое имя, а затем отредактировать копию нужным образом.

Для просмотра, создания или пересмотра профилей доступа в компании роль пользователя должна иметь полномочие "Управление пользователями и доступом". Рекомендуется присваивать полномочия на управления доступом только администраторам компании, поскольку профили доступа напрямую затрагивают безопасность защищенных данных.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [Профили доступа в командах, группах и книгах](#) (см. "О профилях доступа в командах, группах и книгах" на стр. 201)
- [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 202)
- [Способ определения прав доступа для отображения записей основного типа](#) (см. "Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи" на стр. 203)
- [Способ определения прав доступа для работы с записями основного типа](#) (см. "Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи" на стр. 204)
- [Способ определения прав доступа для отображения записей связанного типа](#) (см. "Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи" на стр. 206)
- [Способ определения прав доступа для работы с записями связанного типа](#) (см. "Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи" на стр. 208)
- [Работа со страницей списка профилей доступа](#) (на стр. 210)
- [Уровни доступа для типов основных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для основных типов записей" на стр. 211)
- [Об уровнях доступа для связанных типов записей](#) (на стр. 212)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## О профилях доступа в ролях

Каждая роль в Oracle CRM On Demand имеет два назначения профиля доступа:

- Назначение профиля доступа по умолчанию

### ■ Назначение профиля доступа владельца

Можно назначить профиль доступа нескольким ролям, кроме того, один и тот же профиль доступа может быть профилем доступа по умолчанию и профилем доступа владельца для роли. Например, можно назначить профиль доступа "Полный" (один из предварительно определенных профилей доступа) в качестве профиля доступа по умолчанию и профиля доступа владельца для роли "Администратор".

Профили доступа назначаются роли в шаге 3 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

### Профиль доступа по умолчанию

Профиль доступа по умолчанию для роли определяет права доступа пользователя к записям, не принадлежащим ему, но отображаемым, поскольку для соответствующего типа записей в настройках доступа к типу записей роли пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи".

Если для типа записей роли пользователя не установлен флажок "Можно прочитать все записи", пользователь не имеет доступа к этому типу записей через роль и профиль доступа по умолчанию для роли никогда не используется для этого типа записей.

В соответствии с соглашением о присвоении имен, профили доступа, настраиваемые для назначения в качестве профиля доступа по умолчанию, именуются следующим образом:

*имя роли* Профиль доступа по умолчанию,

где:

■ *имя роли* – имя роли, в которой будет использоваться профиль доступа.

Например, имя *Профиль доступа по умолчанию для администратора* указывает, что этот профиль доступа определяет права доступа к типам записей и связанным типам записей для роли "Администратор".

### Профиль доступа владельца

Профиль доступа владельца в роли определяет права доступа пользователя к записям, владельцем которых является он или его подчиненный.

В соответствии с соглашением о присвоении имен, профили доступа, настраиваемые для назначения в качестве профиля доступа владельца, именуются следующим образом:

*имя роли* Профиль доступа владельца

где:

■ *имя роли* – имя роли, в которой будет использоваться профиль доступа.

Например, имя *Профиль доступа владельца для менеджера службы сервиса* указывает, что этот профиль доступа определяет права доступа к типам записей и связанным типам записей для роли "Менеджер службы сервиса".

### Связанные разделы

Информацию, связанную с профилями доступа, см. в следующих разделах:

■ [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)



- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

Информацию, связанную с ролями, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями](#) (на стр. 238)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 241)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)

## О профилях доступа в командах, группах и книгах

Профили доступа используются для присвоения прав доступа пользователям, являющимся участниками команд или групп (через книги пользователя), и пользователям, связанным с пользовательскими книгами. (Профили доступа назначаются также ролям, как описано в разделе [Профили доступа в ролях](#) (см. "О профилях доступа в ролях" на стр. 199).) Назначение пользователям профилей доступа для команд и книг обеспечивает им доступ к записям, которые были бы им недоступны, если бы они были ограничены в правах доступа, предоставляемых профилями доступа, которые назначены их роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand каждому пользователю назначается книга по умолчанию, носящая имя пользователя. При назначении пользователю записи эта запись назначается книге пользователя по умолчанию. Когда запись принадлежит команде, команда представляет собой набор книг по умолчанию для пользователей, являющихся членами команды. Когда пользователь становится участником команды, книга для этого пользователя добавляется в набор книг пользователей, составляющих команду. Книги пользователей автоматически связываются с записями при изменении владельца записи и при изменении членства в команде.

*Группы* представляют собой предварительно определенные команды, поддерживаемые для определенных типов записей. Если владелец записи является участником группы, другие участники этой группы автоматически добавляются в команду для этой записи. Когда участники группы добавляются в команду, в команде для них устанавливается профиль доступа "Полный". Владелец записи может затем отредактировать назначение профиля доступа команды для каждого участника группы и назначить данному пользователю другого профиля доступа команды.

Каждой книге пользователя должен быть присвоен профиль доступа, который определяет права доступа пользователя к записям, к которым он может получить доступ благодаря участию в команде. Установив флажок "Могут быть предоставлены членам команды" в профиле доступа, можно сделать любой профиль доступным для назначения участникам команды.

Аналогично, каждому пользователю, связанному с пользовательской книгой, должен быть присвоен профиль доступа, который определяет права доступа пользователя к записям в этой пользовательской книге. Установив флажок "Могут быть предоставлены членам команды" в профиле доступа, можно сделать любой профиль доступным для назначения связи пользователя с книгой.

Дополнительные сведения о книгах пользователей и пользовательских книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 250).

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## О распространении доступа с помощью наследования команд

Для контактов и возможностей, связанных с родительской организацией доступен вариант наследования для команды. Для других типов отношений в команде наследование для команды не поддерживается.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Когда пользователь становится участником команды, книга этого пользователя добавляется в набор книг пользователей, составляющих команду.

Наследование для команды определяется флажком "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании". Если этот флажок на странице "Профиль компании" установлен, участие в командах организаций, контактов и возможностей наследуется следующим образом.

- Если контакт связан с родительской организацией:
  - Каждый участник команды для организации (включая владельца компании) становится участником команды контакта при условии, что в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
  - Владельцу организации по умолчанию присваивается профиль доступа "Полный" для участия в команде контакта, даже если профиль доступа "Полный" отключен.
- Если возможность связана с родительской организацией:
  - Каждый участник команды для организации (включая владельца компании) становится участником команды возможности при условии, что в поле "Доступ возможности" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
  - Владельцу организации по умолчанию присваивается профиль доступа "Полный" для участия в команде возможности, даже если профиль доступа "Полный" отключен.
- При добавлении нового участника в команду организации:
  - Каждый новый участник становится также участником команды контакта для каждого контакта, связанного с организацией, при условии, что в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
  - Новый участник становится также участником команды возможности для каждой возможности, связанной с организацией, при условии, что в поле "Доступ возможности" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
- При изменении владельца организации:
  - Новый владелец становится участником команд возможностей и контактов для всех связанных записей возможностей и контактов.

- Предыдущий владелец организации остается в командах возможностей и контактов, в которые он уже был добавлен.
- При удалении пользователя из команды организации это пользователь остается участником команд возможностей и контактов, в которые был добавлен с использованием функции наследования для команды.

В результате наследования для команды участникам команды организации, которые становятся участниками команд контактов и возможностей для соответствующих контактов и возможностей, может быть присвоено слишком много прав доступа. В этом случае на странице "Профиль компании" можно снять флажок "Разрешить наследование для родительской команды".

Если флажок "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании" не установлен, участие в команде организации, контактов и возможностей отражается следующим образом:

- Поля доступа контакта и возможности в записях пользователя в командах организаций не отображаются.
- Пользователи, добавленные как новые участники команд организаций, не добавляются в команды контактов и возможностей для контактов и возможностей, добавленных в организацию.
- Если флажок "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании" был ранее установлен в профиле компании, пользователи, ставшие участниками команд с помощью функции наследования для команды, остаются участниками этих команд.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand не существует различий между пользователями, добавленными в команду с помощью функции наследования для команды и вручную (то есть книги пользователей, добавленных в команду с помощью функции наследования для команды, обрабатываются так же, как книги пользователей, добавленных в команду вручную).

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи

Когда пользователь пытается просмотреть список записей основного типа, щелкнув вкладку, выполняя поиск или с помощью веб-службы, для определения прав доступа пользователя к записям данного типа в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс.

- Oracle CRM On Demand определяет разрешения, присвоенные пользователю в соответствии с полномочиями роли пользователя.
- Oracle CRM On Demand определяет разрешения, присвоенные пользователю в соответствии с настройками типа записи в роли пользователя ("Имеет доступ", "Можно создать" и "Можно прочитать все записи").

Если полномочия пользователя позволяют работать с записями данного типа и для данного типа записей в роли пользователя выбрана настройка "Можно прочитать все записи", пользователь может просматривать все записи данного типа.

Если полномочия пользователя позволяют работать с записями данного типа, но для данного типа записей в роли пользователя не выбрана настройка "Можно прочитать все записи", пользователь может просматривать все записи данного типа, владельцем которых он является, а также все записи данного типа, разрешение на просмотр которых дано ему благодаря одному из следующих компонентов управления доступом:

- Иерархия отчетности
- Участие для пользовательских книг
- Делегирование пользователя
- Участие в команде

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи

Если пользователь пытается выполнить обновление, удаление или детализацию основной записи для просмотра дополнительных сведений, для определения действий, которые может выполнить с записью пользователь, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс:

- Oracle CRM On Demand определяет уровни доступа, присвоенные в соответствии с профилем доступа в роли пользователя:
  - Если пользователь является владельцем записи, используется его профиль доступа владельца.
  - Если пользователь не является владельцем записи, но для типа записи в роли пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", используется профиль доступа пользователя по умолчанию.
- Oracle CRM On Demand определяет уровни доступа, присвоенные ему благодаря одному из следующих компонентов управления доступом:
  - Иерархия отчетности
  - Участие для пользовательских книг
  - Делегирование пользователя
  - Участие в команде

В оставшемся разделе содержатся дополнительные сведения о том, как в Oracle CRM On Demand определяются уровни доступа, соответствующие иерархии отчетности, участием в пользовательских

книгах, делегированию пользователя и участию в команде. В Oracle CRM On Demand всегда используется наиболее разрешительный уровень доступа из всех этих компонентов, поэтому это необходимо учитывать при создании профилей доступа и назначения их пользователям, книгам и командам.

Комбинация разрешений на доступ для записи определяет возможные действия пользователя с записью. Если пользователь имеет доступ хотя бы для чтения записи, отображаются сведения о записи. В противном случае будет показано сообщение об ошибке.

### Права доступа из иерархии отчетности

Чтобы определить права доступа, которые могут быть присвоены в соответствии с положением пользователя в иерархии отчетности, для каждого подчиненного пользователя в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Если подчиненный является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца для текущего пользователя.
- Если подчиненный является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного подчиненному как участнику команды.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если подчиненный не является владельцем записи или участником команды для записи, подчиненный не участвует в вычислении доступа.

Затем Oracle CRM On Demand рассматривает все права доступа подчиненного, которые учитываются в вычислении, и рассчитывает наиболее разрешительный уровень доступа, который может быть присвоен пользователю.

### Права доступа из участия в пользовательских книгах

Для определения прав доступа, которые могут быть предоставлены в соответствии с принадлежностью пользователя к пользовательским книгам, в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Если запись связана с какой-либо книгой, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа записи из профиля доступа, назначенного пользователю как участнику этой книги.
- Если запись связана с дочерней книгой в многоуровневой иерархии книг (включающей, например, прародительскую, родительскую и дочернюю книги), уровень доступа определяется следующим образом:
  - Если пользователь является участником всех трех книг, уровень доступа определяется на основании профилей доступа пользователя в каждой из этих книг (прародительской, родительской и дочерней).
  - Если пользователь является участником только прародительской книги, уровень доступа берется из профиля доступа пользователя в прародительской книге.

В любом случае, если для записи определен один или несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", используется уровень доступа, унаследованный из типа основной записи. Если у записи несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", используется объединение уровней доступа, унаследованных из типов основных записей всех профилей доступа. Затем в Oracle CRM On Demand производится окончательный расчет прав доступа с учетом всех уровней доступа, обусловленных принадлежностью к книгам, и определяется наиболее широкий уровень доступа, который можно предоставить пользователю.

### Права доступа из делегирования пользователя

Чтобы определить права доступа, которые могут быть присвоены исходя из делегирования пользователя, Oracle CRM On Demand учитывает для каждого делегирующего (то есть каждого пользователя, для которого текущий пользователь является делегатом):

- Если делегирующий является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца делегирующего.
- Если делегирующий является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного делегирующему в команде.
- Если подчиненный делегирующего является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца подчиненного.
- Если подчиненный делегирующего является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного подчиненному в команде.

Затем Oracle CRM On Demand рассматривает все уровни доступа делегирования пользователя, которые учитываются в вычислении, и рассчитывает наиболее разрешительный уровень доступа, который может быть присвоен пользователю.

### Права доступа из участия в команде

Если пользователь является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа в участии пользователя в команде.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи

Если пользователь успешно просматривает страницу сведений для записи, для определения связанных записей, которые он тоже может просматривать, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс.

- Oracle CRM On Demand проверяет, имеет ли роль пользователя необходимые полномочия для просмотра типа записи. Если это не так, записи данного типа связанных записей не отображаются.
- Если тип связанной записи основан на типе основной записи, Oracle CRM On Demand проверяет, установлен ли флажок "Имеет доступ" для типа связанной записи. Если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа связанной записи, записи данного типа не отображаются.

- Если владельцем родительской записи является текущий пользователь, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является подчиненный текущего пользователя, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является несвязанный пользователь:
  - Если для типа связанной записи в роли текущего пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа текущего пользователя по умолчанию.
  - Если параметр "Можно прочитать все записи" для типа связанной записи в роли текущего пользователя не выбран, профиль доступа текущего пользователя по умолчанию не используется.

В этом случае текущий пользователь получает доступ к странице сведений родительской записи одним или несколькими описанными далее способами:

- Текущий пользователь является участником команды в родительской записи.
- Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к родительской записи.
- Текущий пользователь является участником книги, которая содержит родительскую запись, или родительская запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
- Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к родительской записи.

Поэтому Oracle CRM On Demand извлекает уровни доступа для типа связанной записи из профилей доступа для родительской записи из всех применимых компонентов управления доступом.

- Затем Oracle CRM On Demand оценивает все связанные уровни доступа, чтобы определить, существует ли в наборе уровней доступа уровень доступа "Наследование основного объекта", и определяет, какие записи будут отображены, в зависимости от следующих условий.
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" не найден:
    - Если наиболее разрешительным уровнем доступа является уровень "Нет доступа", связанные записи не отображаются.
    - Если наиболее разрешительным уровнем доступа является любой иной уровень, отображаются все связанные записи, включая те, на просмотр которых у текущего пользователя нет разрешения.
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден и для типа связанной записи в роли текущего пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи", отображаются все связанные записи.
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден и для типа связанной записи в роли текущего пользователя не установлен флажок "Можно прочитать все записи", набор отображаемых связанных записей включает все записи, соответствующие одному из перечисленных ниже условий:

- Текущий пользователь является владельцем связанной записи.
- Текущий пользователь является участником команды в связанной записи.
- Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к записи.
- Текущий пользователь является участником книги, которая содержит связанную запись, или связанная запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
- Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к связанной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы связанной записи "Мероприятия", "Открытые мероприятия" и "Закрытые мероприятия" являются исключениями из перечисленных правил. Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден для типа записи, связанной с мероприятиями, а флажок "Можно прочитать все записи" не установлен для типа записи "Мероприятие" в роли текущего пользователя, набор отображаемых связанных мероприятий включает все мероприятия, которыми владеет пользователь, мероприятия, делегированные этим пользователем другому пользователю, и мероприятия, принадлежащие группе, в которую входит пользователь. Мероприятия, доступ к которым текущий пользователь может получить только через книги, мероприятия, доступные только текущему пользователю, выступающему в роли делегата для другого пользователя, и мероприятия, доступные текущему пользователю только через иерархию отчетности, не включены в набор связанных мероприятий.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи

Если пользователь пытается выполнить обновление, удаление или детализацию связанной записи для просмотра дополнительных сведений, для определения действий, которые может выполнить с записью пользователь, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс:

- Если владельцем родительской записи является текущий пользователь, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является подчиненный текущего пользователя, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является несвязанный пользователь:



- Если для типа связанной записи в роли текущего пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа текущего пользователя по умолчанию.
- Если параметр "Можно прочитать все записи" для типа связанной записи в роли текущего пользователя не выбран, профиль доступа текущего пользователя по умолчанию не используется.

В этом случае текущий пользователь получает доступ к странице сведений родительской записи одним или несколькими описанными далее способами:

- Текущий пользователь является участником команды в родительской записи.
- Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к родительской записи.
- Текущий пользователь является участником книги, которая содержит родительскую запись, или родительская запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
- Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к родительской записи.

Если доступ к связанной записи присваивается через контекст родительской записи, Oracle CRM On Demand извлекает соответствующий уровень доступа для типа связанной записи из профилей доступа всех применимых компонентов управления доступом.

- Для связанной записи Oracle CRM On Demand извлекает также уровни доступа из отношения текущего пользователя к связанной записи, если справедливо одно из следующих условий:
  - Текущий пользователь является участником команды в связанной записи. Если текущий пользователь является владельцем связанной записи, пользователь также является участником команды, поэтому используется профиль доступа владельца.
  - Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к связанной записи.
  - Текущий пользователь является участником книги, которая содержит связанную запись, или связанная запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
  - Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к связанной записи.
- Затем Oracle CRM On Demand оценивает все применимые уровни доступа, чтобы определить, существует ли в наборе уровней доступа уровень доступа "Наследование основного объекта":
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) найден в наборе применимых уровней доступа, тип связанной записи наследует настройки роли собственного типа основной записи и настройки доступа. Настройка уровня доступа "Наследование основного объекта" определяет действия, которые пользователь может выполнить с записью. Если Oracle CRM On Demand обнаруживает несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", определяется комбинация уровней доступа. Дополнительные сведения об уровне доступа "Наследование основного объекта" и его комбинациях см. в разделе [Уровни доступа для типов связанных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для связанных типов записей" на стр. 212).

- Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) не найдена в наборе применимых уровней доступа и если тип связанной записи имеет соответствующий тип основной записи, Oracle CRM On Demand определяет пересечение уровней доступа для типа основной и связанной записи.

Например, если уровень доступа типа связанной записи "Возможности" имеет значение "Только чтение", а уровень доступа для соответствующего типа основной записи "Возможность" значение "Чтение/Изменение", пересечением уровней доступа будет уровень "Только чтение".

Комбинация всех результирующих уровней доступа для типа связанной записи определяет действия, которые пользователь может выполнить с записями данного типа.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. ["Управление профилем доступа"](#) на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Работа со страницей списка профилей доступа

На странице "Список профилей доступа" можно выполнить действия, перечисленные в следующей таблице.

Операция	Выполните следующие шаги
Добавление нового профиля доступа	<p>В строке заголовка на странице "Список профилей доступа" нажмите кнопку "Создать". Будет открыт мастер профиля доступа.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе <a href="#">Процесс настройки профилей доступа</a> (на стр. 234).</p>
Добавление нового профиля доступа путем копирования существующего профиля доступа	<p>В меню на уровне записи рядом с именем профиля доступа выберите команду "Копировать". Будет открыт мастер профиля доступа.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе <a href="#">Процесс настройки профилей доступа</a> (на стр. 234).</p>
Отключение профиля доступа	<p>Установите флажок "Отключено" для профиля доступа.</p> <p>После отключения профиль доступа не может использоваться в любых новых связях с ролями, командами или книгами. Однако отключенный профиль доступа продолжает действовать для ранее установленных связей с ролями, командами или книгами, пока им не будет назначен другой профиль доступа.</p>

Операция	Выполните следующие шаги
Выбор языка для просмотра списка профилей доступа	<p>В строке заголовка на странице "Список профилей доступа" в поле "Язык перевода" выберите язык, на котором требуется просмотреть список профилей доступа. Этот список можно просмотреть на любых языках, поддерживаемых для данной компании в Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для существующего профиля доступа отсутствует переведенное имя, это имя не переводится и отображается в скобках.</p>

С помощью поиска по алфавиту можно отфильтровать список профилей доступа. Дополнительные сведения о поиске по алфавиту см. в разделе [Фильтрация списков](#).

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. ["Управление профилем доступа"](#) на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Об уровнях доступа для основных типов записей

Можно присвоить или отменить права доступа для типов основных записей, установив уровни доступа на шаге 2 в мастере профиля доступа. Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234).

Уровни доступа представляют нижний уровень разрешений, которые могут быть присвоены типу записи. Для каждого типа основной записи определяются права доступа для любого пользователя, наследующего этот профиль доступа через один или несколько компонентов управления доступом (роли, иерархия отчетности, команды и книги). Например, когда пользователь выполняет детализацию возможности из списка возможностей, права доступа, позволяющие пользователю просматривать сведения о возможности и выполнять операции, определяются уровнем доступа для типа основной записи "Возможность", заданном на шаге 2 в мастере профиля доступа.

Описание в этом разделе уровней доступа для типов основных записей относится к функциональной возможности уровней доступа при их обособленной работе. Записи, которые может просматривать пользователь, и операции, которые он может с ними выполнять, определяются комбинацией одного или нескольких уровней доступа, которые применяются к записям через один ли несколько профилей доступа.

Типы записей, управление которыми осуществляется с помощью специальных полномочий, отображаются во всех профилях доступа с уровнем доступа, заданным по умолчанию. Для типов основных записей по умолчанию задан параметр настройки "Только чтение". Чтобы присвоить пользователям уровень доступа, который требуется им для различных типов записей, необходимо изменить настройку по умолчанию.

Для каждого типа основной записи может быть задан один из следующих уровней доступа.

- **Только чтение.** Этот уровень запрещает пользователю выполнять операции, например редактирование или удаление основной записи.
- **Чтение/Изменение.** Этот уровень доступа позволяет пользователю просматривать и редактировать основные записи.
- **Чтение/Изменение/Удаление.** Этот уровень доступа позволяет пользователю просматривать, редактировать и удалять основные записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Разрешение на создание записей основного типа не определяется параметром, заданным на шаге 2 мастера профиля доступа. Оно определяется параметром, заданным на шаге 2 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Управление ролями](#) (на стр. 238).

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Об уровнях доступа для связанных типов записей

Можно присвоить или отменить права доступа для типов связанных записей на шаге 2 в мастере профиля доступа. Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234).

Типы связанных записей, управление которыми осуществляется с помощью специальных полномочий, отображаются во всех профилях доступа с уровнем доступа, по умолчанию заданным как "Нет доступа". Чтобы присвоить пользователям уровень доступа, который требуется им для различных типов записей, необходимо изменить настройку по умолчанию.

Например, тип записи "Пользовательский объект 04" является типом связанной записи в родительском типе записи "Возможность". В профиле доступа "Полный" для типа связанной записи "Пользовательский объект 04" по умолчанию задан уровень доступа "Нет доступа". В результате пользователь, являющийся участником команды для возможности с профилем доступа "Полный" не может видеть типы связанных записей, основанные на типе связанной записи "Пользовательский объект 04". Чтобы пользователь смог просматривать записи пользовательского объекта 04 в записях возможности, необходимо изменить уровень доступа по умолчанию.

Содержание раздела:

- Отношения записей
- Параметры уровня доступа для типов связанных записей

### Отношения записей

Отношение между типом родительской записи и типом ее связанной записи (дочерней записи) определяет параметры уровня доступа, доступные для назначения типу связанной записи.

Существуют следующие типы отношений и параметры уровня доступа:

- **Отношение "один-много".** В отношении "один-много" дочерние записи основаны на типе основной записи и одна родительская запись может иметь много дочерних. Например, на странице сведений, связанных с организацией, "Возможности" представляют тип связанной записи, которой соответствует тип основной записи "Возможность". Для отношения "один-много" возможны следующие уровни доступа:

- Представление
- Только чтение
- Нет доступа
- Наследование основного объекта

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен только для некоторых отношений "один-много".

- **Отношение "один-дочерние".** Отношение "один-дочерние" подобно отношению "один-много", в котором родительская запись может иметь много дочерних записей. Однако в отношении "один-дочерние" дочерние записи основаны на типе записи, у которого нет соответствующего типа основной записи. Примерами типов связанных записей, не имеющих соответствующего типа основной записи, могут служить "Дополнения", "Заметки" и "Команды".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Исключением из этого правила является отношение между дочерними записями контактов для возможности. Хотя тип записи "Контакт" имеет соответствующий тип основной записи, отношение между возможностью и контактами – это отношение "один-дочерние". Пользователи могут добавлять существующие контакты в возможность или удалять контакты из возможности, но не могут создавать новые контакты из возможности.

Для отношения "один-дочерние" возможны следующие уровни доступа:

- Чтение/Создание
- Чтение/Создание/Изменение
- Чтение/Изменение
- Чтение/Изменение/Удаление
- Только чтение
- Нет доступа
- Полное

- **Отношение "один-только чтение".** Отношение "один-только чтение" подобно отношению "один-дочерние". Однако, как следует из названия отношения, пользователи не могут редактировать или создавать дочерние записи в отношении "один-только чтение". Примером типа связанной записи без соответствующего типа основной записи может служить отслеживание операций. Тип записи "Отслеживание операций" создается в Oracle CRM On Demand автоматически. Для отношения "один-только чтение" возможны следующие уровни доступа:

- Только чтение
- Нет доступа

- **Отношения "много-много".** Отношения "много-много" – это отношение между двумя типами основных записей, в которых записи в каждом типе могут быть родительскими или дочерними записями по отношению друг к другу в зависимости от способа просмотра отношения. Например,

организация может иметь много контактов. И наоборот, контакт может иметь много организаций. Для отношения "много-много" возможны следующие уровни доступа:

- Чтение/Создание
- Только чтение
- Представление
- Нет доступа
- Наследование основного объекта
- Добавление/наследование основного объекта
- Добавление/удаление/наследование основного объекта

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Уровни доступа "Добавление/наследование основного объекта" и "Добавление/удаление/наследование основного объекта" доступны только для избранных отношений "много-много".

### Параметры уровня доступа для типов связанных записей

Далее перечислен полный набор параметров уровня доступа для типов связанных записей.

- **Нет доступа.** Параметр "Нет доступа" доступен для всех типов связанных записей. Он запрещает пользователю просмотр записей в связанном списке.
- **Только чтение.** Этот уровень доступа запрещает пользователю редактировать связанные записи в строке родительской записи.
- **Чтение/Создание.** Уровень доступа "Чтение/Создание" доступен для типов связанных записей, которые являются записями отношения "один-дочерние" или являются частью отношений "много-много". Для записей "один-дочерние" уровень доступа "Чтение/Создание" позволяет пользователю создавать новую запись или выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений, но не разрешает редактировать или удалять записи. Для отношений "многие-многие" уровень доступа "Чтение/Создание" позволяет пользователю связывать существующую запись как дочернюю для родительской записи, но не разрешает удалять существующую связь.
- **Чтение/Создание/Изменение.** Уровень доступа "Чтение/Создание/Изменение" доступен для типов связанных записей, которые являются записями отношения "один-дочерние". Он позволяет пользователю создавать новую запись или выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений и редактировать запись при необходимости. Уровень доступа "Чтение/Создание/Изменение" не позволяет удалять дочерние записи.
- **Чтение/Изменение.** Уровень доступа "Чтение/Изменение" возможен для всех отношений кроме связанных записей, которые доступны только для чтения в отношениях "один-только чтение". Уровень доступа "Чтение/Изменение" позволяет пользователю просматривать и изменять связанные записи.
- **Чтение/Изменение/Удаление.** Уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление" доступен для типов связанных записей, которые являются дочерними записями в отношении "один-дочерние". Он позволяет пользователю выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений, редактировать или удалять запись. Уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление" не позволяет создавать новые дочерние записи.

- **Полный.** Уровень доступа "Полный" доступен для типов связанных записей, не имеющих соответствующего типа основной записи. Для таких типов записей уровень доступа "Полный" позволяет пользователю создавать, просматривать, редактировать и удалять записи.
- **Просмотр.** Уровень доступа "Просмотр" доступен для типов связанных записей только в отношениях "один-много" и "много-много". Уровень доступа "Просмотр" отражается на связанных записях следующим образом:

- Все дочерние записи, связанные с родительской записью, выводятся в списке связанных записей вне зависимости от того, имеет ли пользователь право на просмотр дочерних записей.
- Все связанные записи наследуют уровень доступа из типа основной записи, а не из типа родительской записи.

Например, если для типа связанной записи "Возможность" в типе родительской записи "Организация" задан уровень доступа "Просмотр", то на связанных записях возможности это отражается следующим образом:

- Все возможности, связанные с родительской записью организации, выводятся в списке связанных записей, вне зависимости от того, имеет ли пользователь право на просмотр записей возможности.
- Все записи возможности наследуют уровень доступа из типа основной записи "Возможность", а не из типа родительской записи "Организация". При попытке пользователя просмотреть запись связанной возможности более подробно эта операция будет выполнена в том случае, если запись возможности еще существует и пользователь обладает правом на просмотр сведений об этой записи. Если пользователь не обладает правом на просмотр сведений об этой записи возможности, будет выведено сообщение об ошибке.
- **Наследование основного объекта.** Уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен только для некоторых типов связанных записей из отношений "один-много" и "много-много". Уровень доступа "Наследование основного объекта" отражается на связанных записях следующим образом:
- В списке связанных записей отображаются только связанные дочерние записи, на просмотр которых у пользователя есть полномочия.
- Все связанные записи наследуют уровень доступа из типа основной записи, а не из типа родительской записи.

Например, если для типа связанной записи "Возможность" в типе родительской записи "Организация" задан уровень доступа "Наследование основного объекта", то на связанных записях возможности это отражается следующим образом:

- В списке связанных записей отображаются только связанные записи возможности, на просмотр которых у пользователя есть полномочия.
- Все записи возможности наследуют уровень доступа из типа основной записи "Возможность", а не из типа родительской записи "Организация". При попытке пользователя просмотреть связанную запись возможности более подробно эта операция будет выполнена в том случае, если запись возможности еще существует и пользователь обладает правом на просмотр сведений обо всех записях возможности в списке связанных записей.

Для отношений "много-много" выбор уровня доступа "Наследование основного объекта" означает, что пользователь не может добавлять или удалять отношения между двумя существующими записями. Однако уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен также в комбинации с правом доступа на добавление или с правами доступа на добавление и удаление.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) будет обнаружен в любом из профилей, используемых для типа связанной записи, настройка "Наследование основного объекта" имеет приоритет. Например, если найдены два уровня, "Просмотр" и "Наследование основного объекта", уровень доступа "Наследование основного объекта" переопределяет уровень доступа "Просмотр". Если найдены три уровня, "Наследование основного объекта", "Только чтение" и "Просмотр", право доступа "Наследование основного объекта" переопределяет уровни доступа "Просмотр" и "Только чтение".

- **Добавление/наследование основного объекта.** Уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" возможен для связанных записей, разделяющих отношение "много-много" с родительской записью. Элемент "Наследование основного объекта" уровня доступа "Добавление/наследование основного объекта" работает так же, как уровень доступа "Наследование основного объекта". Однако уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" позволяет пользователю также связывать существующую связанную запись с родительской записью. Если связанная запись успешно добавлена, эта запись наследует уровень доступа ее основной записи. Уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" не позволяет пользователю удалять существующую связанную запись.
- **Добавление/удаление/наследование основного объекта.** Уровень доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" возможен для связанных записей, разделяющих отношение "много-много" с родительской записью. Элемент "Наследование основного объекта" уровня доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" работает так же, как уровень доступа "Наследование основного объекта". Однако уровень доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" позволяет пользователю также связывать существующую связанную запись с родительской записью или удалять (отменять) связь между записями. Когда пользователь удаляет связь для связанной записи, запись не удаляется и сохраняется в базе данных. Если связанная запись успешно добавлена, эта запись наследует уровень доступа ее основной записи.

В следующей таблице показаны отношения, для которых разрешен уровень доступа "Наследование основного объекта". Отношения в этой таблице относятся к типу "один-ко-многим".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если текущий уровень доступа для всех отношений, обозначенных в следующей таблице, имеет значение "Просмотр", рекомендуется изменить уровень доступа с "Просмотр" на "Наследование основного объекта".

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Организация	Бизнес-планы
Организация	Вызовы
Организация	Завершенные операции
Организация	Пользовательский объект 04 и выше
Организация	Финансовая организация: отделение
Организация	Финансовая организация: институт стороннего владения
Организация	Финансовые организации



Тип родительской записи	Тип связанной записи
Организация	Цели
Организация	Открытые операции
Организация	Возможности
Организация	Компании плана
Аккредитация	Запросы на аккредитацию
Аккредитация	Все пользовательские объекты
Операция	Вызов участнику
Операция	Пользовательский объект 04 и выше
Операция	Ответы на сообщения
Заявка	Операции
Профиль брокера	Все пользовательские объекты
Бизнес-план	Запросы на аккредитацию
Бизнес-план	Операции
Бизнес-план	Бизнес-планы
Бизнес-план	Запросы на сертификацию
Бизнес-план	Все пользовательские объекты
Бизнес-план	Цели
Бизнес-план	Компании плана
Бизнес-план	Контакты плана
Бизнес-план	Сделки плана
Кампания	Завершенные операции
Кампания	Пользовательский объект 04 и выше
Кампания	Финансовые организации
Кампания	Открытые операции
Сертификация	Запросы на сертификацию
Сертификация	Все пользовательские объекты
Требование	Операции
Контакт	Запросы на сертификацию

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Контакт	Зачисления на курс
Контакт	Пользовательский объект 04 и выше
Контакт	Регистрации на экзамен
Контакт	Финансовая организация: владелец организации
Контакт	Финансовые организации
Контакт	Цели
Контакт	Контакты плана
Курс	Зачисления на курс
Курс	Все пользовательские объекты
Пользовательский объект 01	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательский объект 01	Финансовые организации
Пользовательский объект 02	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательский объект 02	Финансовые организации
Пользовательский объект 03	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательский объект 03	Финансовые организации
Пользовательские объекты 04 и выше	Операции
Пользовательские объекты 04 и выше	Все пользовательские объекты
Пользовательские объекты 04 и выше	Финансовые организации
Пользовательские объекты 04 и выше	Возможности
Регистрация сделки	Операции
Регистрация сделки	Все пользовательские объекты
Дилер	Завершенные операции
Дилер	Пользовательский объект 04 и выше

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Дилер	Открытые операции
Дилер	Возможности
Экзамен	Все пользовательские объекты
Экзамен	Регистрации на экзамен
Финансовая организация	Операции
Финансовая организация	Все пользовательские объекты
Финансовая организация	Финансовые организации
Финансовая организация	Возможности
Финансовый план	Операции
Финансовый план	Возможности
Фонд	Операции
Фонд	Пользовательский объект 04 и выше
Фонд	Цели
Запрос фонда	Завершенные операции
Запрос фонда	Пользовательский объект 04 и выше
Запрос фонда	Открытые операции
Домохозяйство	Пользовательский объект 04 и выше
Домохозяйство	Финансовые организации
Период учета запасов	Все пользовательские объекты
Зацепка	Завершенные операции
Зацепка	Пользовательский объект 04 и выше
Зацепка	Открытые операции
Запрос ФРР	Операции
Запрос ФРР	Все пользовательские объекты
Мероприятие медицинского образования	Бизнес-планы
Мероприятие медицинского образования	Завершенные операции

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Мероприятие медицинского образования	Пользовательский объект 04 и выше
Мероприятие медицинского образования	Цели
Мероприятие медицинского образования	Открытые операции
План обмена сообщениями	Бизнес-планы
План обмена сообщениями	Ответы на сообщения
План обмена сообщениями	Позиции плана сообщений
Позиция плана сообщений	Ответы на сообщения
Позиция плана сообщений	Отношения между позициями плана сообщений
Цель	Запросы на аккредитацию
Цель	Операции
Цель	Запросы на сертификацию
Цель	Зачисления на курс
Цель	Все пользовательские объекты
Цель	Регистрации на экзамен
Цель	Цели
Цель	Возможности
Бизнес-возможность	Завершенные операции
Бизнес-возможность	Пользовательский объект 04 и выше
Бизнес-возможность	Открытые операции
Бизнес-возможность	Сделки плана
Бизнес-возможность	Дополнительные возможности
Порядок	Все пользовательские объекты
Позиция заказа	Все пользовательские объекты
Партнер	Запросы на аккредитацию
Партнер	Бизнес-планы
Партнер	Завершенные операции

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Партнер	Зачисления на курс
Партнер	Пользовательский объект 04 и выше
Партнер	Регистрации на экзамен
Партнер	Открытые операции
Партнерская программа	Пользовательский объект 04 и выше
Партнерская программа	Возможности
Период	Бизнес-планы
Период	Цели
Полис	Операции
Полис	Все пользовательские объекты
Полис	Возможности
Портфель	Завершенные операции
Портфель	Пользовательский объект 04 и выше
Портфель	Финансовые организации
Портфель	Открытые операции
Партия образцов	Все пользовательские объекты
Транзакция с пробами	Все пользовательские объекты
Транзакция с пробами	Позиции транзакции
Запрос на обслуживание	Завершенные операции
Запрос на обслуживание	Пользовательский объект 04 и выше
Запрос на обслуживание	Открытые операции
Решение	Пользовательский объект 04 и выше
Решение	Отношения между позициями плана сообщений
Решение	Позиции плана сообщений
Запрос особых цен	Операции
Запрос особых цен	Все пользовательские объекты

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Транспортное средство	Пользовательский объект 04 и выше

В следующей таблице показаны отношения, для которых доступен уровень доступа "Наследование основного объекта" и его комбинации ("Наследование основного объекта", "Добавление/наследование основного объекта", "Добавление/удаление/наследование основного объекта"). Отношения в данной таблице относятся к типу "многие-ко-многим".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в данный момент для каких-либо отношений с типом "многие-ко-многим", обозначенным в следующей таблице, используется уровень доступа "Чтение/Создание", рекомендуется изменить этот уровень на одну из комбинаций "Наследование основного объекта" связанных типов записей.

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Кампания	Возможности
Контакт	Вызовы
Контакт	Завершенные операции
Контакт	Открытые операции
Контакт	Возможности
Пользовательский объект 01	Завершенные операции
Пользовательский объект 01	Открытые операции
Пользовательский объект 01	Возможности
Пользовательский объект 02	Завершенные операции
Пользовательский объект 02	Открытые операции
Пользовательский объект 02	Возможности
Пользовательский объект 03	Завершенные операции
Пользовательский объект 03	Открытые операции
Пользовательский объект 03	Возможности

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Примеры определения уровней доступа

Следующие ссылки позволяют ознакомиться с некоторыми примерами вычисления прав доступа пользователей в Oracle CRM On Demand.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 223)
- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"](#) (на стр. 228)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг](#) (на стр. 231)

Права доступа в примерах основаны на определенных концентрациях ролей пользователей, профилей доступа и других компонентах управления доступом. В Oracle CRM On Demand права доступа для пользователей с проверкой подлинности вычисляются каждый раз при взаимодействии пользователя с приложением. Права доступа в Oracle CRM On Demand определяются согласно роли пользователя и всем профилям доступа, применимым в соответствии с профилями доступа владельца, профилями доступа по умолчанию, иерархиями отчетности, участием в пользовательских книгах, делегированием пользователя и участием в команде, которые именуются *компонентами управления доступом*.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут быть работниками данной компании или организации партнера. Кроме того, пользователями могут быть внешние системы, имеющие доступ к Oracle CRM On Demand.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 198)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234)

## Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере Аманда Якобсен имеет роль продавца. Аманда может создавать новые организации и видеть все другие записи организаций. Ей разрешено создавать возможности, но она может видеть только возможности, владельцем которых она является или на просмотр которых у нее есть соответствующее разрешение.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Организация	Да	Да	Да
Бизнес-возможность	Да	Да	Нет

Роль продавца обеспечивает Аманде полный контроль над создаваемыми ею организациями и возможностями и ограничивает ее права на работу с записями, владельцем которых она не является. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение/Удаление	Возможности	Представление
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение/Удаление	Неприменимо	Неприменимо

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Только чтение	Возможности	Представление
Бизнес-возможность	Только чтение	Неприменимо	Неприменимо

В этом примере вычисления прав доступа предполагается, что флажок "Разрешить наследование для родительской команды" в профиле компании не установлен. Дополнительные сведения о флажке "Разрешить наследование для родительской команды" см. в разделе [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 202).

Дэвид Блум также имеет в компании роль продавца и те же права доступа, что и Аманда. и те же права доступа, что и Аманда.

Аманда является владельцем возможности X, связанной с организацией 1. Дэвид создает возможность Y и также связывает ее с организацией 1. Аманда не является участником команды для возможности.

Когда Аманда просматривает список организаций в ее компании, она может видеть все организации, поскольку ее роль обеспечивает ей возможность видеть все организации, в том числе те, владельцем которых она не является. В следующей таблице показаны записи, которые увидит Аманда, если щелкнет имя "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

Сведения об организации: организация 1	
Сведения об организации	
<b>Имя организации:</b>	Организация 1
<b>Владелец:</b>	Джонатан Хоуп
Возможности	
Имя возможности	Владелец
Возможность X	Аманда Якобсен
Возможность Y	Дэвид Блум
Команда субъекта	



Сведения об организации: организация 1		
Фамилия	Имя	Доступ к субъекту
Хоуп	Джонатан	Владелец

### Просмотр связанной записи в примере 1

Чтобы определить, какие связанные записи возможности для организации сможет увидеть Аманда в этом примере, Oracle CRM On Demand проверяет права доступа Аманды следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи организаций.

В этом примере – да. Роль Аманды позволяет ей читать все записи организаций, поэтому Аманда может просматривать организацию. Поскольку Аманда не является владельцем родительской организации, используется ее профиль доступа по умолчанию. В профиле доступа по умолчанию для Аманды задан уровень доступа для типа связанной записи возможности "Просмотр".

- Определяется, относится ли родительская запись к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для организации.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды организации.

В данном примере – нет

Если ответ на этот вопрос – "да" (то есть один или несколько подчиненных Аманды является участником команды организации), Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи возможности для каждого из этих подчиненных из соответствующего профиля организации. В этом случае используется поле "Доступ к организации" из участия в команде подчиненного (не профиль доступа, назначенный в поле "Доступ к возможности").

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли пользователя для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи возможности.

Полномочия не позволяют управлять возможностями, поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

- 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае наиболее разрешительный уровень доступа из найденных "Просмотр". Уровень доступа "Наследование основного объекта" отсутствует, поэтому отображаются все дочерние записи возможностей, включая те, для которых у пользователя нет разрешения на просмотр.

### Действия со связанными записями в примере 1

Когда пользователь пытается выполнить действие со связанной записью, Oracle CRM On Demand должен определить, имеет ли пользователь соответствующие права доступа для этого действия. В этом примере Аманда может попытаться прочесть сведения о записи, изменить или удалить запись. Рассмотрим два случая.

- В случае 1 Аманда пытается выполнить действие с возможностью X.
- В случае 2 Аманда пытается выполнить действие с возможностью Y.

**Случай 1.** Аманда пытается выполнить действие с возможностью X, владельцем которой она является.

Права доступа Аманды проверяются в Oracle CRM On Demand следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи возможностей.

В этом примере – нет. Хотя Аманда может просматривать запись родительской организации, поскольку используется ее профиль доступа по умолчанию, для записи возможности ее профиль по умолчанию не используется.

- Определяется, относится ли запись возможности к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для возможности.

В этом примере – да. Аманда является владельцем возможности и, соответственно, участником команды для возможности. Уровень доступа для типа основной записи

возможности из профиля доступа Аманды по умолчанию (профиль доступа по умолчанию для продавца) имеет значение "Чтение/Изменение/Удаление".

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

## 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи "Возможность".

Полномочия не позволяют управлять записями с типом "Возможность". Поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

## 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае наиболее разрешительным является уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление".

**Случай 2.** Аманда пытается выполнить действие с возможностью Y, владельцем которой является Дэвид Блум.

Права доступа Аманды проверяются в Oracle CRM On Demand следующим образом:

### 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи возможностей.

В этом примере – нет. Хотя Аманда может просматривать запись родительской организации, поскольку используется ее профиль доступа по умолчанию, для записи возможности ее профиль по умолчанию не используется.

- Определяется, относится ли запись возможности к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

### 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи "Возможность".

Полномочия не позволяют управлять записями с типом "Возможность", поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

### 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае окончательным уровнем доступа будет уровень "Чтение/Изменение/Удаление".

#### Связанные разделы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"](#) (на стр. 228)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг](#) (на стр. 231)

## Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере Аманда Якобсен в своей компании имеет роль продавца. Аманда может создавать новые организации и видеть все другие записи организаций. Ей разрешено создавать возможности, но она может видеть только возможности, владельцем которых она является или на просмотр которых у нее есть соответствующее разрешение.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Организация	Да	Да	Да

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Бизнес-возможность	Да	Да	Нет

Роль продавца обеспечивает Аманде полный контроль над создаваемыми ею организациями и возможностями и ограничивает ее права на работу с записями, владельцем которых она не является. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение/Удаление	Возможности	Наследование основного объекта
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение/Удаление	Неприменимо	Неприменимо

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Только чтение	Возможности	Наследование основного объекта
Бизнес-возможность	Только чтение	Неприменимо	Неприменимо

В этом примере вычисления прав доступа предполагается, что флажок "Разрешить наследование для родительской команды" в профиле компании не установлен. Дополнительные сведения о флажке "Разрешить наследование для родительской команды" см. в разделе [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 202).

Дэвид Блум также имеет в этой же компании роль продавца. и те же права доступа, что и Аманда.

Аманда является владельцем возможности X, связанной с организацией 1. Дэвид создает возможность Y и также связывает ее с организацией 1. Аманда не является участником команды для возможности.

Когда Аманда просматривает список организаций в ее компании, она может видеть все организации, поскольку ее роль обеспечивает ей возможность видеть все организации, в том числе те, владельцем которых она не является. В следующей таблице показаны записи, которые увидит Аманда, если щелкнет имя "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

Сведения об организации: организация 1	
Сведения об организации	
<b>Имя организации:</b>	Организация 1
<b>Владелец:</b>	Джонатан Хоуп

Сведения об организации: организация 1		
Возможности		
Имя возможности		Владелец
Возможность X		Аманда Якобсен
Команда субъекта		
Фамилия	Имя	Доступ к субъекту
Хоуп	Джонатан	Владелец
Блум	Дэвид	Участник

### Просмотр связанной записи в примере 2

Чтобы определить, какие связанные записи возможности для организации сможет увидеть Аманда в этом примере, Oracle CRM On Demand проверяет права доступа Аманды следующим образом:

- В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:
    - Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.  
В данном примере – нет
    - Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи организаций.  
В этом примере – да. Роль Аманды позволяет ей читать все записи организаций, поэтому Аманда может просматривать организацию. Поскольку Аманда не является владельцем родительской организации, используется ее профиль доступа по умолчанию. В профиле доступа по умолчанию для Аманды задан уровень доступа для типа связанной записи возможности "Наследование основного объекта".
    - Определяется, относится ли родительская запись к книге, участником которой является Аманда.  
В данном примере – нет
    - Определяется, является ли Аманда участником команды для организации.  
В данном примере – нет
    - Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды организации.  
В данном примере – нет
- Если ответ на этот вопрос – "да" (то есть один или несколько подчиненных Аманды является участником команды для организации), Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи возможности для каждого из этих подчиненных из соответствующего профиля организации. В этом случае используется поле "Доступ к организации" из участия в команде подчиненного (не профиль доступа, назначенный в поле "Доступ к возможности").

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

## 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи возможности.

Полномочия не позволяют управлять возможностями, поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В этом примере – да, поскольку в Oracle CRM On Demand отображаются следующие записи возможностей для организации:

- Все связанные записи возможностей, владельцем которых является Аманда.
- Все связанные записи возможностей, просмотр которых разрешен Аманде через любые компоненты управления доступом.

Роль Аманды не позволяет ей видеть возможности, владельцем которых она не является, поэтому она не сможет видеть возможность, созданную Дэвидом Блумом.

### Действия со связанными записями в примере 2

Когда Аманда пытается выполнить действие с возможностью X, ход вычислений будет таким же, и итоговые права доступа будут такими же, как и в случае 1 в разделе [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 223). Конечный уровень доступа будет иметь значение "Чтение/Изменение/Удаление".

### Связанные разделы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 223)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг](#) (на стр. 231)

## Пример 3. Защита данных с помощью книг

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере для систематизации данных по территориям в компании используются нестандартные книги. В этом примере используется две книги: "Юго-запад" и "Восток".

Книга "Юго-запад" включает трех участников:

- Аманда Якобсен

- Дэвид Блум
- Карлос Гузмен

Для всех пользователей в книге "Юго-запад" задан профиль доступа "Только чтение" в их роли для книги.

Книга "Восток" включает трех участников:

- Рик Роджерс
- Радж Кумар
- Джонатан Хоуп

Для всех пользователей в книге "Восток" задан профиль доступа "Только чтение" в их записи участия в книге.

Когда какой-либо из этих пользователей создает запись субъекта (организации) или бизнес-возможности, автоматический процесс (поток операций) назначает соответствующую книгу записи на основе атрибута территории данной записи.

Все пользователи имеют роль "Торговый представитель". Они могут создавать новые субъекты и бизнес-возможности, Они могут просматривать все записи субъектов и бизнес-возможностей для своей территории, но не для других территорий.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Организация	Да	Да	Нет
Бизнес-возможность	Да	Да	Нет

Все пользователи имеют право на полное управление субъектами (организациями) и бизнес-возможностями, которые они создали, но ограниченные права на записи, которые им не принадлежат. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение/Удаление	Возможности	Наследование основного объекта
		Книги	Только чтение
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение/Удаление	Книги	Только чтение

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
---------------------	-----------------	----------------------	-----------------



Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Только чтение	Возможности	Наследование основного объекта
		Книги	Только чтение
Бизнес-возможность	Только чтение	Книги	Только чтение

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Все типы основных записей, поддерживаемые книгами, связаны с типом связанной записи "Книги" отношением "один к дочернему".

В этом примере предполагается, что в профиле компании не установлен флажок "Разрешить наследование от родительской команды". Дополнительные сведения о флажке "Разрешить наследование для родительской команды" см. в разделе [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 202).

Когда Аманда Якобсен просматривает список субъектов в своей компании, она видит те из них, которые находятся в книге "Юго-запад", а также те, для которых она является владельцем. Другие субъекты для нее не отображаются.

В следующей таблице показаны записи, которые видит Аманда при нажатии названия субъекта "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

Сведения об организации: организация 1		
Сведения об организации		
Имя организации:	Организация 1	
Владелец:	Джонатан Хоуп	
Возможности		
Имя возможности		Владелец
Возможность X		Аманда Якобсен
Возможность Y		Дэвид Блум
Команда субъекта		
Фамилия	Имя	Доступ к субъекту
Хоуп	Джонатан	Владелец

Аманда может просмотреть две бизнес-возможности, поскольку они относятся к книге "Юго-запад", участником которой она является. Все прочие участники книги "Юго-запад" могут просматривать эти бизнес-возможности.

Джонатан Хоуп является участником книги "Восток". Когда Джонатан входит в систему Oracle CRM On Demand, он также может видеть организацию 1, поскольку он является владельцем для этого субъекта. Однако он не может просмотреть бизнес-возможности, относящиеся к организации 1, владельцем

которых он не является. Эту защиту обеспечивает уровень доступа "Наследование основного объекта" в типе связанной записи "Бизнес-возможности" в субъектах.

Рик Роджерс и Радж Кумар, являющиеся участниками книги "Восток", не могут просмотреть записи "Организация 1", "Возможность X" или "Возможность Y". Они не могут просмотреть субъект, поскольку его нет в книге "Восток" и их роль запрещает просмотр записей субъектов, владельцами которых они не являются. Также они не могут просмотреть "Возможность X" или "Возможность Y", поскольку этих возможностей нет в книге "Восток" и их роль запрещает просмотр возможностей, владельцами которых они не являются.

Аманда не может изменить возможность X, владельцем которой является Давид Блум, по следующим причинам:

- Аманда не является владельцем данного субъекта, поэтому ее профиль доступа владельца не используется.
- Роль Аманды запрещает ей доступ к записям возможностей, владельцем которых она не является, поэтому ее профиль доступа по умолчанию не используется.
- Единственным активным профилем в данный момент является профиль доступа "Только чтение", которым обладает Аманда как участник книги "Юго-запад".

Поэтому для Аманды используется уровень доступа "Только чтение" к возможности Y.

### Связанные разделы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 223)
- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"](#) (на стр. 228)

## Процесс настройки профилей доступа

В данной теме описывается, как настроить профили доступа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand создает записи отслеживания всех изменений профилей доступа. Если роль пользователя включает в себя полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования", то он может просматривать отслеживание операций для всех изменений профилей доступа. Для получения дополнительных сведений о просмотре отслеживания операций см. [Просмотр изменений конфигураций отслеживания операций](#) (см. "Просмотр изменений конфигурации отслеживания операций" на стр. 55).

**Перед началом работы.** Для просмотра, создания или изменения профилей доступа для компании роль текущего пользователя должна включать полномочие на управление пользователями и доступом.

Чтобы настроить профиль доступа, выполните следующие задачи:

- 1 [Добавление профилей доступа](#) (на стр. 235).
- 2 [Указание уровней доступа для первичных типов записи](#) (см. "Выбор уровней доступа для типов основной записи" на стр. 237).

- 3** Указание уровней доступа для связанных типов записи (см. "Выбор уровней доступа для типов связанной записи" на стр. 237).

Для получения ссылок на темы, дающие дополнительные сведения о профилях доступа, см. [Темы, связанные с профилями доступа](#) (см. "Разделы, связанные с профилями доступа" на стр. 238).

## Добавление профилей доступа

Чтобы добавить профиль доступа, используйте следующие способы:

- Создание нового профиля
- Копирование существующего профиля и изменение уровней доступа в нем

Далее описана процедура добавления профиля доступа.

### Чтобы добавить профиль доступа

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3** В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 4** На странице "Список профилей доступа" выполните одно из следующих действий.
  - Для создания нового профиля на основе существующего профиля нажмите кнопку "Копировать" в профиле, который необходимо скопировать.
  - Чтобы создать новый профиль не на основе существующего профиля, в строке заголовка выберите "Создать".

Будет открыт мастер профиля доступа, который поможет выполнить этот процесс.

- 5** На шаге 1 мастера профиля доступа введите имя и описание, а затем заполните остальные поля. Остальные поля описаны в следующей таблице.

Поле	Описание
Пометить для перевода	<p>Флажок "Пометить для перевода" применяется только в следующих обстоятельствах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ При изменении имени существующего профиля доступа</li> <li>■ Имя существующего профиля доступа уже переведено на один или несколько других языков</li> </ul> <p>В этих случаях с помощью флажка "Пометить для перевода" можно указать, следует ли заменять переведенное имя профиля доступа новым именем или оставить его неизменным. В зависимости от установки флажка "Отметка для перевода" имя профиля доступа отображается в следующем виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок "Пометить для перевода" установлен, новое</li> </ul>

Поле	Описание
	<p>имя отображается на языке, используемом при его вводе, независимо от того, какой язык используется для просмотра списка профилей доступа. Когда для просмотра списка профилей применяется язык, используемый при вводе нового имени, для отображения этого имени используется шрифт по умолчанию. Однако когда список профилей доступа просматривается на другом языке, это имя выделяется синим цветом и заключается в скобки.</p> <p>■ Если флажок "Пометить для перевода" не установлен, новое имя появится в списке при отображении списка профилей доступа на языке, используемом для ввода нового имени. Однако когда список профилей доступа просматривается на другом языке, по-прежнему отображается исходное переведенное имя профиля доступа.</p> <p>При добавлении нового профиля доступа флажок "Отметка для перевода" влияния не оказывает. При добавлении нового профиля доступа новое имя автоматически отображается в списке профилей доступа на всех языках. Когда список профилей доступа просматривается на языке, используемом для ввода нового имени, для отображения имени нового профиля доступа используется шрифт по умолчанию. Когда список профилей доступа просматривается на другом языке, имя нового профиля доступа выделяется синим цветом и заключается в скобки.</p>
Могут быть предоставлены членам команды	Установите этот флажок, чтобы профиль доступа стал доступен для назначения членам команды.
Могут быть предоставлены пользователям книги	Установите этот флажок, чтобы профиль доступа стал доступен для назначения пользователям книги. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Создание профилей доступа для книг</a> (на стр. 289).
Отключено	Если этот флажок установлен, профиль доступа отключен. Отключенный профиль доступа нельзя использовать в каких-либо новых связях с ролями, командами или книгами. Однако отключенный профиль доступа продолжает действовать для ранее установленных связей с ролями, командами или книгами, пока им не будет назначен другой профиль доступа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию в предварительно определенных профилях доступа для изменения, полного доступа и только для чтения флажки "Могут быть предоставлены членам команды" и "Могут быть предоставлены пользователям книги" установлены. Поэтому при добавлении пользователем другого пользователя в команду или книгу, список выбора профилей доступа, отображаемый в диалоговых окнах "Добавление пользователей" или "Изменение пользователей", включает эти предварительно определенные профили пользователей. Чтобы запретить пользователям назначение какого-либо из этих трех профилей доступа пользователю в книге или книге пользователей в команде, снимите соответствующий флажок для этого профиля доступа.

## Выбор уровней доступа для типов основной записи

Чтобы задать уровни доступа для типов основной записи, выполните следующие действия.

### Чтобы задать уровни доступа для типов основной записи

- 1 В шаге 2 мастера профиля доступа выберите уровень доступа для каждого типа основной записи. Возможные варианты:

- Только чтение
- Чтение/Изменение
- Чтение/Изменение/Удаление

Дополнительные сведения об уровнях доступа для типов основных записей см. в разделе [О уровнях доступа для типов основных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для основных типов записей" на стр. 211).

- 2 Чтобы задать уровни доступа для типов записи, связанной с основным типом записи, щелкните ссылку "Связанная информация" для типа основной записи. В противном случае нажмите кнопку "Готово" для сохранения изменений.

Большинство типов записей имеют ссылку "Связанная информация". Связанная информация отображается на страницах сведений о записи в качестве связанных записей. Дополнительные сведения о выборе уровней доступа для типов связанной записи см. в разделе [Выбор уровней доступа для типов связанной записи](#) (на стр. 237).

## Выбор уровней доступа для типов связанной записи

Чтобы задать уровни доступа для типов связанной записи, выполните следующие действия.

### Чтобы задать уровни доступа для типов связанной записи

- 1 В шаге 2 мастера профиля доступа щелкните ссылку "Связанная информация" для типа основной записи, для которого требуется указать уровни доступа для одного или нескольких типов связанной записи.

- 2 Выберите соответствующий уровень доступа для каждого типа записи связанной информации.

Список выбора вариантов уровня доступа, отображаемый в поле уровня доступа для каждого типа связанной записи, зависит от отношения типа связанной записи с типом ее родительской записи. В зависимости от уровня доступа, определенного в этом поле и в мастере управления ролями, пользователи могут предоставлять или отменять права для других пользователей на создание, обновление или просмотр записей для этого типа записи.

Дополнительные сведения об уровнях доступа для типов связанных записей см. в разделе [О уровнях доступа для типов связанных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для связанных типов записей" на стр. 212).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для создания новой возможности необходимо задать полный уровень доступа для типа связанной записи "Выручка" в типе записи "Возможность".

Сведения о настройках профиля доступа, которые требуются для преобразования зацепок, см. в разделе Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок. Дополнительные сведения о настройках профиля доступа, которые требуются для преобразования регистраций сделок, см. в разделе Профиль доступа и настройки роли для преобразования регистраций сделок.

- 3 После завершения настройки уровней доступа в типах связанных записей для типа основной записи нажмите "Назад" для возвращения на главную страницу шага 2 мастера.
- 4 Повторите шаги 1-3 этой процедуры для каждого типа основной записи, для которого требуется задать уровни доступа для одного или нескольких типов связанной записи.
- 5 После завершения настройки уровней доступа для всех типов основных записей и типов связанных записей нажмите кнопку "Готово" для сохранения настроек.

### Разделы, связанные с профилями доступа

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 198)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [Профили доступа в командах, группах и книгах](#) (см. "[О профилях доступа в командах, группах и книгах](#)" на стр. 201)
- [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "[О распространении доступа с помощью наследования команд](#)" на стр. 202)
- [Способ определения прав доступа для отображения записей основного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи](#)" на стр. 203)
- [Способ определения прав доступа для работы с записями основного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи](#)" на стр. 204)
- [Способ определения прав доступа для отображения записей связанного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи](#)" на стр. 206)
- [Способ определения прав доступа для работы с записями связанного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи](#)" на стр. 208)
- [Работа со страницей списка профилей доступа](#) (на стр. 210)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 223)

### Управление ролями

Для управления ролями в Oracle CRM On Demand используется страница "Список ролей" в мастере управления ролями. К этой странице и мастеру управления ролями можно перейти с помощью глобальной ссылки "Администрирование", отображаемой на каждой странице Oracle CRM On Demand.

*Роль* в Oracle CRM On Demand аналогична бизнес-функции, выполняемой пользователем в организации, например функции руководителя службы сбыта или менеджера отдела обслуживания. В рамках организации бизнес-функция предоставляет работнику определенные полномочия и привилегии,

уникальные для каждой бизнес-функции. Подобным образом в контексте Oracle CRM On Demand с помощью ролей можно разграничить бизнес-функции, определив для пользователя функции, которые он может использовать в Oracle CRM On Demand, набор полномочий для работы с защищенной информацией и параметры интерфейса пользователя для отображения данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователями могут быть работники самой организации или ее организации-партнера. Кроме того, пользователями могут быть внешние системы, имеющие доступ к Oracle CRM On Demand.

Роль определяет следующие параметры:

- Полномочия
- Доступ к типам записей
- Профили доступа для роли
- Параметры интерфейса пользователя, включая:
  - Параметры вкладок
  - Макеты страниц
  - Макеты поиска
  - Макеты главных страниц

Каждому пользователю назначается одна роль. Одна и та же роль может быть назначена нескольким пользователям. Не существует иерархии ролей.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 241)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)

## Указания по настройке ролей

Набор предварительно определенных (встроенных) в Oracle CRM On Demand ролей можно использовать в качестве отправной точки для настройки ролей в компании. Шаблон настройки пользователей и ролей содержит информацию о предварительно определенных ролях с указанием их доступа к записям, полномочий и доступа к вкладкам по умолчанию. Сведения о поиске шаблонов настройки пользователей и ролей см. в разделе [Применение шаблонов администратора в процессе настройки](#) (на стр. 16).

Рассмотрим пример типа роли, которую можно настроить в приложении Oracle CRM On Demand. В компании может быть два отдельных сбытовых направления: одно занимается организациями базы установок, а второе - привлечением новых клиентов. Выездные торговые представители по управлению организациями базы установок отслеживают по организациям информацию о клиентских

развертываниях. Выездные торговые представители по привлечению новых клиентов отслеживают по организациям информацию, позволяющую определить закупочные потребности своих потенциальных клиентов. Хотя должностные обязанности торговых представителей этих двух направлений очень схожи, тип информации, необходимой им для поддержки ежедневных процессов, отличается. В этом примере можно настроить две роли:

- Роль "Выездной торговый представитель для базы установок"
- Роль "Выездной торговый представитель для привлечения новых клиентов"

Каждую из этих ролей можно создать на основе встроенной роли "Выездной торговый представитель", а затем добавить для новых ролей разные макеты страниц для поддержки уникальных бизнес-требований двух типов направлений.

Можно продолжить изменение и добавление определений ролей, которые необходимы, например, в результате изменения организационной структуры или приобретения другой компании. При изменении организационной структуры также могут измениться бизнес-функции одного или нескольких работников. При приобретении другой компании может потребоваться добавление других работников в качестве пользователей в Oracle CRM On Demand.

При настройке ролей руководствуйтесь следующими инструкциями:

- Определите, как каждый работник или группа работников будут использовать приложение Oracle CRM On Demand.

Проанализируйте должностные обязанности работников, чтобы выяснить следующее:

- какие задачи требуется выполнять работникам и к каким записям им необходим доступ;
- какого рода доступ к каждому из типов записей им необходим;
- есть ли такие записи или вкладки, к которым они не должны иметь доступа вообще.

В следующей таблице приведены примеры типов доступа.

Тип доступа	Пример
Доступ к функциям	Роль "Внутренний торговый представитель" обеспечивает доступ к кнопке "Пересчет" на странице "Сведения о зацепке".
Доступ к записям	Роль "Управляющий" обеспечивает доступ к редактированию всех записей бизнес-возможностей независимо от владельца.
Доступ к вкладкам	По умолчанию пользователи, имеющие роль "Продажи" и "Менеджер отдела маркетинга", имеют доступ к вкладкам "Организации" и "Бизнес-возможности", но не к вкладкам "Запросы на обслуживание" и "Решения".

- Ознакомьтесь с характеристиками каждой из встроенных ролей, чтобы определить, соответствуют ли эти роли нуждам работников.

Названия встроенных ролей не обязательно будут совпадать с названиями должностей в компании. Выбирать роли необходимо по их соответствию должностным задачам и обязанностям, а не названию должности.

- Настройте роли следующим образом:



- Найдя встроенную роль, близкую к той, которую необходимо настроить для группы работников, скопируйте ее, присвойте копии новое имя и отредактируйте в соответствии со своими требованиями.
- При отсутствии подходящей встроенной роли создайте новую роль, соответствующую конкретным требованиям, с нуля.

**СОВЕТ.** Используйте для облегчения документирования требований к ролям для групп работников шаблон настройки пользователей и ролей и сверяйтесь с заполненным шаблоном при создании или редактировании ролей и настройке пользователей в приложении Oracle CRM On Demand.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 238)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 241)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)

## Работа со страницей списка ролей

На странице "Список ролей" можно выполнить действия, указанные в следующей таблице.

Операция	Действия пользователя
Добавление новой роли	<p>В строке заголовка на странице "Список ролей" выберите "Новая роль", чтобы открыть мастер управления ролями.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера управления ролями см. в разделе <a href="#">Добавление ролей</a> (на стр. 245).</p>
Добавление новой роли путем копирования существующей роли	<p>В меню уровня записи около имени роли выберите элемент "Копировать", чтобы открыть мастер управления ролями.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера управления ролями см. в разделе <a href="#">Добавление ролей</a> (на стр. 245).</p>
Удаление роли	<p>В меню уровня записи около имени роли выберите элемент "Удалить", затем подтвердите удаление роли.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Роль "Администратор" удалить нельзя.</p> <p>После удаления роли она будет по-прежнему использоваться для тех пользователей, которым она была назначена, до тех пор, пока им не будет назначена другая роль. Однако после удаления роли ее нельзя назначить</p>

Операция	Действия пользователя
	какому-либо пользователю.
Выбор языка для просмотра списка ролей	<p>В строке заголовка на странице "Список ролей" в поле "Язык перевода" выберите язык для отображения списка ролей. Этот список можно просмотреть на любых языках, поддерживаемых для данной компании в Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для существующей роли отсутствует перевод имени роли, оно не переводится и заключается в кавычки.</p>

Для фильтрации списка ролей можно использовать поиск по алфавиту. Дополнительные сведения о поиске по алфавиту см. в разделе [Фильтрация списков](#).

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 238)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)

## О доступе к типам записей для ролей

Для управления доступом к типам основных записей для роли используется шаг 2 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

Тип основной записи - это тип записи, который можно использовать как независимый тип записи. В большинстве случаев (но не во всех случаях) типы основных записей могут отображаться в Oracle CRM On Demand в виде вкладок. Однако некоторые типы основных записей не могут отображаться в виде вкладок. Например, тип записи "Книга" является типом основной записи (то есть записи книги можно создавать как независимые записи). Однако тип записи "Книга" не может отображаться в виде вкладки. Типы записей, не являющиеся основными, не могут отображаться в виде вкладок.

На шаге 2 мастера управления ролями перечисляются типы основных записей (кроме исключений), соответствующие следующим критериям:

- У компании имеется лицензия на использование этого типа записи.
- Роль пользователя включает соответствующие полномочия для доступа к данному типу записи.

К исключениям относятся типы записей, используемые только для целей администрирования, такие как профиль компании, записи пользователей, правила потока операций и т. д. Доступ к таким типам записей регулируется только с помощью полномочий.

Для управления доступом к каждому типу основной записи для роли, перечисленному на шаге 2 мастера, используется три параметра:

- **Имеет доступ.** Если флажок "Имеет доступ" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа основной записи в роли, пользователи с этой ролью получают права доступа к записям этого типа. Если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа записи в роли, пользователям с этой ролью запрещены все формы доступа к этому типу записи. Например, если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа записи "Организация" в роли, пользователям с этой ролью запрещены все формы доступа к этому типу записи, включая связанные апплеты, средства поиска и другие виды доступа к этому типу записи. В этом случае происходит следующее:
  - Если пользователь, не имеющий прав доступа к типу записи "Организация", пытается связать бизнес-возможность с записью субъекта, эта операция не выполняется из-за ошибки.
  - Если пользователь, не имеющий прав доступа к типу записи "Организация", просматривает бизнес-возможность, которая уже связана с субъектом (организацией), он не сможет просмотреть сведения о связанной записи субъекта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запрещение доступа к типу записи (сброс флажка "Имеет доступ" для типа записи в мастере управления ролями) может привести к тому, что пользователь не сможет создать запись другого типа. Например, если запретить доступ к записи, необходимой пользователю для создания записей другого типа, пользователь, обладающий данной ролью, не сможет создавать такие записи.

- **Можно создать.** Если флажок "Можно создать" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа записи в роли, пользователи с этой ролью могут создавать записи этого типа.

Если флажок "Можно создать" не установлен для типа основной записи, пользователи с этой ролью не могут создавать запись с этим типом основной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Разрешение на создание записей с этим типом основной записи определяется этим параметром, а не профилем доступа. Профили доступа используются для управления доступом к существующим данным, поэтому для управления доступом к основным записям с помощью профилей доступа эти записи уже должны существовать.

- **Можно прочитать все записи.** Если флажок "Можно прочитать все записи" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа основной записи в роли, пользователи с этой ролью могут просматривать все записи этого типа. Если флажок "Можно прочитать все записи" не установлен для типа основной записи в роли, как правило, пользователи с этой ролью могут просматривать записи этого типа, только если они имеют право на просмотр данной записи. Другие компоненты управления доступом могут влиять на возможность просмотра таких записей, как книги, команды, группы и иерархии управления. С помощью этих компонентов управления доступом пользователям могут предоставляться права на просмотр записей других пользователей. Однако если другие компоненты управления доступом не предоставляют права на просмотр этих записей и флажок "Можно прочитать все записи" не установлен, то пользователь может просматривать только свои собственные записи.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями](#) (на стр. 238)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 241)

- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)

## О привилегиях в ролях

Предоставление или отзыв полномочий для роли осуществляется на шаге 4 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

Полномочия определяют функции, которые может использовать в Oracle CRM On Demand компания согласно лицензии. При первой настройке использования Oracle CRM On Demand в компании роли администратора предоставлены все полномочия для всех лицензированных функций. При каждом взаимодействии пользователя с Oracle CRM On Demand в Oracle CRM On Demand проверяется набор полномочий, назначенных роли данного пользователя, чтобы определить, имеет ли пользователь необходимые полномочия для выполнения определенных функций и доступа к определенным типам записей. Если предоставленные ранее роли полномочия отозваны, возможность использования данной функции теряют все пользователи с данной ролью. При отзыве полномочий существующие данные и сведения о конфигурации, которые введены пользователем с этими полномочиями, не теряются.

В мастере управления ролями полномочия упорядочены по категориям. Каждая категория представляет собой группу полномочий, составляющих часть функциональных возможностей в Oracle CRM On Demand. Например, категория полномочий *Админ.: контроль пользователей и доступа* позволяет контролировать все функциональные области управления пользователями и параметрами доступа.

Каждое из полномочий в категории полномочий связано с отдельной функциональной областью. Например, полномочия "Управление книгами" требуется пользователю с данной ролью для создания, обновления, редактирования и удаления нестандартных и дочерних книг, а также для управления связанными участниками. Для каждого из полномочий также отображаются поля управления и другие средства, уникальные для данной функции. Сведения о том, какие полномочия требуются пользователям для использования функции, см. в интерактивной справке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Предоставления полномочий для роли недостаточно для предоставления всех прав доступа, позволяющих пользователю использовать данную функциональность. После предоставления полномочий для этой роли отображаются все необходимые типы записей и сведения, требующиеся для данной функции. Например, когда роли назначаются полномочия "Управление книгами", пользователь с этой ролью видит тип записи "Книги" на шаге 2 мастера управления ролями, а также в мастере профиля доступа. Однако для предоставления данному пользователю необходимых прав для работы с записями книги необходимо также настроить необходимые уровни доступа на шаге 2 (доступ к типам записей) мастера управления ролями для данной роли пользователя и в профилях доступа для данной роли.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 238)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 241)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242)

- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 245)

## Добавление ролей

Для добавления роли в Oracle CRM On Demand можно использовать один из следующих методов:

- Создание новой роли
- Копирование существующей роли, переименование копии и изменение привилегий и прав доступа в копии

Копировать роли целесообразно в случае, когда требуется иметь несколько аналогичных ролей, но с разными макетами страниц. Например, предположим, что ответственные по регионам Северной Америки и ЕМЕА хотят иметь разные представления сведений о бизнес-возможностях, со своими полями и макетами страниц для каждой группы пользователей. Чтобы подготовить такую конфигурацию, создайте две новые роли на основе стандартной роли "Руководитель" и присвойте им имена *Руководитель - Северная Америка* и *Руководитель - ЕМЕА*. При копировании роли "Руководитель" из нее в новую роль переносятся все привилегии доступа, и остается лишь изменить макеты страниц, чтобы пользователи, получающие эту новую роль, работали с полями и представлениями, соответствующими их сфере компетенции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо предварительно создать макеты страниц, которые планируется связать с ролью. Сведения о создании макетов страниц см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записи](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 74).

**СОВЕТ.** Рекомендуется определить тестового пользователя для каждой роли. Активируйте созданного пользователя и проверьте правильность конфигураций. Не активируйте остальных пользователей, не завершив все действия по настройке, включая настройку прав доступа, параметров ролей, иерархий отчетности и общего доступа к данным, правил потоков операций и других аспектов бизнес-процессов. По завершении тестирования деактивируйте тестовых пользователей.

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Убедитесь, что ваша роль включает привилегию "Управление пользователями и доступом".
- Ознакомьтесь с указаниями по настройке ролей: см. раздел [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand создает записи отслеживания операций для всех изменений ролей. Если роль пользователя включает в себя полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования", то он может просматривать отслеживание операций для всех изменений ролей. Для получения дополнительных сведений о просмотре отслеживания операций см. [Просмотр изменений конфигураций отслеживания операций](#) (см. "Просмотр изменений конфигурации отслеживания операций" на стр. 55).

Далее описывается процедура добавления роли.

### Процедура добавления роли

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 В разделе "Управление ролями" щелкните ссылку "Управление ролями".
- 4 На странице "Список ролей" в списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 Выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы создать новую роль путем копирования существующей роли, нажмите кнопку "Копировать" рядом с ролью, которую требуется скопировать.
  - Чтобы создать новую роль, не используя никакие существующие роли, нажмите кнопку "Новая роль" в строке заголовка страницы.

Откроется окно мастера управления ролями, по указаниям которого будет выполняться процедура. На каждом шаге работы мастера для роли устанавливаются определенные настройки. Все вместе эти настройки определяют права доступа для пользователей, имеющих данную роль.
- 6 На шаге 1 (страница "Сведения о роли") задайте имя и описание, а также заполните другие необходимые поля. Остальные поля описаны в следующей таблице.

Поле	Описание
Пометить для перевода	<p>Флажок "Пометить для перевода" применяется только в следующих обстоятельствах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если изменяется имя существующей роли</li> <li>■ Если имя существующей роли уже переведено на один или несколько дополнительных языков</li> </ul> <p>В этих случаях флажок "Пометить для перевода" позволяет указать, следует ли заменять переведенное имя роли новым именем. Имя роли, в зависимости от состояния этого флажка, отображается следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок "Пометить для перевода" установлен, новое имя отображается на том же языке, на каком оно было введено, независимо от того, на каком языке просматривается список ролей. Если список ролей просматривается на языке, на котором было введено новое имя, имя будет показано черным шрифтом. Если же список ролей просматривается на каком-либо другом языке, имя будет показано в квадратных скобках синим шрифтом.</li> <li>■ Если флажок "Пометить для перевода" снят, новое имя появится при просмотре списка ролей на языке, на котором это имя было введено. Однако при просмотре списка ролей на любом другом языке будет выводиться исходное переведенное имя роли.</li> </ul> <p>Флажок "Пометить для перевода" не действует при добавлении новой роли. Имя новой роли автоматически отображается в списке ролей на всех языках. Если список ролей просматривается на языке, на котором было введено новое имя,</p>

Поле	Описание
	это имя будет показано черным шрифтом. Если же список ролей просматривается на каком-либо другом языке, имя новой роли будет показано в квадратных скобках синим шрифтом.
Процесс продаж по умолчанию	<p>(Необязательный параметр.) Чтобы задать процесс продаж по умолчанию для новых бизнес-возможностей, создаваемых пользователями, которым назначается данная роль, выберите нужный вариант в списке "Процесс продаж по умолчанию".</p> <p>Подробнее об этом параметре см. в разделе <a href="#">Настройка процессов продаж, категорий и помощников</a> (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 400).</p>
Имя темы	<p>(Необязательный параметр.) Чтобы задать тему роли по умолчанию, выберите нужный вариант в списке "Имя темы".</p> <p>Дополнительные сведения о создании тем см. в разделе <a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 147).</p>
Макет панели действий	По умолчанию для всех ролей для панели действий используется стандартный макет. Можно назначить для определенной роли другой макет панели действий.
Формат связанной информации	<p>(Необязательно) Для установки стандартного формата для разделов связанной информации на страницах сведений о записи выберите "Списки" или "Вкладки".</p> <p>Данная настройка определяет, показаны ли разделы связанной информации на странице сведений о записи в виде списков или в виде вкладок. Данная настройка также может распространяться на записи каждого пользователя.</p> <p>Пользователи, чьи роли имеют полномочия "Настроить формат отображения связанной информации", могут настроить параметр "Формат связанной информации" в своем личном профиле. Если параметр "Формат связанной информации" в записи пользователя не заполнен, то используется стандартная настройка для роли пользователя. Если параметр "Формат связанной информации" в роли пользователя не заполнен, тогда используется стандартная настройка для компании.</p>
Макет преобразования зацепок	<p>(Необязательный параметр.) Чтобы задать макет преобразования зацепки (для страницы "Преобразование зацепки") для пользователей, которым назначается данная роль, выберите нужный вариант в списке "Макет преобразования зацепок".</p> <p>Если макет для роли не выбран, используется макет, определенный для компании по умолчанию. Сведения о создании макетов преобразования зацепок см. в разделе <a href="#">Создание макетов преобразования зацепок</a> (на стр. 389).</p>

- 1 На шаге 2 ("Доступ к типам записей") для каждого типа записи установите флажок каждого уровня доступа, который требуется предоставить роли.

Для каждого типа записи можно выбрать один или несколько уровней доступа из числа следующих:

- Имеет доступ
- Можно создать
- Можно прочитать все записи

Дополнительные сведения об этих уровнях доступа см. в разделе [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242).

**ВНИМАНИЕ!** Отказ в доступе к типу записи (т. е. снятие флажка "Имеет доступ" для этого типа записи в мастере управления ролями) может лишить пользователя возможности создавать записи другого типа. Например, если запретить доступ к записи, необходимой пользователю для создания записей другого типа, пользователь, обладающий данной ролью, не сможет создавать такие записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для преобразования зацепок и регистраций сделок пользователям должен быть предоставлен соответствующий уровень доступа к определенным типам записей. Дополнительные сведения об уровнях доступа, необходимых для преобразования зацепок, см. в разделе Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепок. Дополнительные сведения об уровнях доступа, необходимых для преобразования зацепок, см. в разделе Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепок.

**СОВЕТ.** При изменении уровней доступа для роли необходимо, чтобы после сохранения изменений пользователи, которым назначена эта роль, вышли из системы и затем вошли повторно, иначе изменения в их роли не вступят в силу.

- 2 На шаге 3 ("Профили доступа") выберите профили доступа, которые требуется назначить этой роли. Дополнительные сведения о профилях доступа в ролях см. в разделе [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199).

- 3 На шаге 4 ("Полномочия") необходимо установить флажок "Назначить" для каждого полномочия, которое следует назначить данной роли, и снять этот флажок для полномочий, которые следует отменить для этой роли.

Привилегии перечисляются в алфавитном порядке по категориям.

**ВНИМАНИЕ!** В некоторых случаях снятие флажка "Назначить" для полномочий роли администратора приводит к удалению этих полномочий из Oracle CRM On Demand, и администратор компании теряет возможность предоставлять это полномочие другим ролям. При возникновении данной проблемы свяжитесь с Oracle CRM On Demand Customer Care для восстановления полномочий.

Дополнительные сведения о привилегиях в составе ролей см. в разделе [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244).

- 4 На шаге 5 ("Доступ к вкладкам и их порядок") переместите вкладки в соответствующий раздел страницы и, используя стрелки вверх и вниз в разделе "Выбранные вкладки", определите порядок, в котором они будут отображаться по умолчанию.

В разделе "Недоступные вкладки" перечислены вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые можно сделать доступными для роли. Состав списка типов записей в этом разделе определяется в Oracle CRM On Demand автоматически. В этот список также включается большинство типов записей из тех, которые были показаны на шаге 2 мастера управления ролями. Остальные типы записей, такие как "Книги", не включаются в этот список, поскольку не



могут быть представлены вкладками. Вкладки, показанные в разделе "Недоступные вкладки", недоступны пользователям, которым назначена данная роль.

Чтобы сделать вкладки доступными или видимыми для пользователей, имеющих данную роль, выполните следующие действия:

- Переместите в раздел "Выбранные вкладки" те вкладки, которые должны отображаться для пользователей по умолчанию. В этом разделе перечисляются вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые по умолчанию отображаются для каждого пользователя, представляющего данную роль, когда он впервые входит в систему с этой ролью. Определите первоначальный порядок отображения вкладок, используя стрелки вверх и вниз. Каждый пользователь с этой ролью может сам настраивать свои параметры, чтобы эти вкладки не отображались по умолчанию или отображались в другом порядке. Дополнительные сведения об изменении пользователями своих личных настроек см. в разделе "Индивидуализация приложения".
- Переместите в раздел "Доступные вкладки" те вкладки, которые пользователи не должны видеть по умолчанию, но могут сделать видимыми для себя. В этом разделе перечисляются вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые доступны для роли, но по умолчанию не отображаются. Пользователь не будет видеть эти вкладки, пока не сделает их видимыми для себя в своем личном макете (открываемом по ссылке "Моя настройка"). Каждый пользователь, которому назначена данная роль, может настроить свои параметры так, чтобы доступные вкладки отображались по умолчанию. Пользователь может также определить порядок их отображения.
- Вкладки, которые требуется скрыть от пользователей, оставьте в разделе "Недоступные вкладки".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Перемещение вкладки из раздела "Недоступные вкладки" в раздел "Доступные вкладки" или "Выбранные вкладки" делает ее доступной для пользователя только в том случае, если для соответствующего типа записи на шаге 2 мастера управления ролями ("Доступ к типам записей") установлен флажок "Имеет доступ".

**СОВЕТ.** Одной операцией можно переместить целиком последовательность вкладок: выберите первую вкладку, нажмите клавишу Shift и, удерживая ее, щелкните последнюю вкладку последовательности. Затем щелкните стрелку вправо или влево.

- 5 На шаге 6 ("Назначение макета страницы") для каждого типа записи выберите тип представления страницы - статический или динамический, а затем в списке макетов страниц, доступных для этого типа представления, выберите нужный макет.

Макет страницы определяет, какие поля и разделы увидят пользователи на страницах создания записей соответствующего типа, страницах их изменения и страницах сведений о типах записей. В составе Oracle CRM On Demand предусмотрен стандартный макет страницы для каждого типа записи. Стандартный макет страницы - это статический макет, который не может быть удален. Поэтому в списке 'Тип представления страницы' всегда содержится вариант 'Статический'. Пункт 'Динамический' включается в список, только если для данного типа записи доступны динамические макеты страниц. Администраторы компаний могут создавать дополнительные статические и динамические макеты страниц для типов записей.

Для каждого типа записи можно назначить роли стандартный макет страницы и любые макеты, специально созданные для этого типа записи. Дополнительные сведения о создании статических и динамических макетов страниц см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записи](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 74).

По умолчанию в качестве макета страницы для типа записи используется стандартный статический макет, соответствующий этому типу записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав списка типов записей, показываемого на шаге 6 мастера управления ролями, определяется в Oracle CRM On Demand автоматически. В него могут быть включены типы записей, не представленные в Oracle CRM On Demand вкладками, например 'Администратор' или 'Владелец'.

- 6** На шаге 7 ("Назначение макета поиска") для каждого типа записи выберите нужный вариант в списке доступных макетов поиска.

Для каждого указанного здесь типа записи в поле "Имя макета поиск" приводится список доступных макетов. Макеты поиска определяют, какие поля (стандартные и пользовательские) можно использовать при поиске записей и какие поля выводятся на страницах результатов поиска. Макеты поиска можно назначить большинству основных типов записей, доступных для роли в виде вкладок. Можно назначать макеты поиска и другим типам записей, допускающим поиск, таким как "Продукт" и "Пользователь". Дополнительные сведения о создании и изменении макетов поиска см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 113).

- 7** На шаге 8 ("Оценка макета главной страницы") для каждого типа записи выберите нужный вариант в списке доступных макетов главной страницы.

Для каждого указанного здесь типа записи можно назначить роли стандартный макет главной страницы и любые макеты, специально созданные для этого типа записи. Список типов записей включает все основные типы записей, доступные для роли в виде вкладок.

Макет главной страницы определяет, какие данные увидят пользователи на главной странице для соответствующего типа записи. В составе Oracle CRM On Demand для каждого основного типа записи, который может быть представлен вкладкой, предусмотрен макет главной страницы, используемый по умолчанию. Для всех типов записей можно создавать и настраивать дополнительные макеты главных страниц. Дополнительные сведения о создании макетов главных страниц см. в разделе [Создание макетов главных страниц записей](#) (см. "Создание макетов главной страницы записей" на стр. 120).

- 8** Нажмите "Готово".

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями](#) (на стр. 238)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 239)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 241)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 242)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 199)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 244)

## Управление книгами

Книги представляют собой эффективный способ систематизации и классификации записей, позволяющий сотрудничать пользователям, не являющимся членами команды в отношении каждой записи.

Использование книг для систематизации данных компании ускоряет поиск записей и повышает его эффективность. Книги могут существовать параллельно с группами и компаниями. Если потребности компании в отношении предоставления доступа группам пользователей достаточно просты, можно использовать назначение пользователей группам. При сложных же требованиях к групповому владению записями рекомендуется использовать книги.

## Книги пользователей по умолчанию

В Oracle CRM On Demand каждому пользователю назначается книга по умолчанию, носящая имя пользователя. При назначении пользователю записи эта запись назначается книге пользователя по умолчанию. Когда запись принадлежит команде, команда представляет собой набор книг по умолчанию для пользователей, являющихся членами команды. Книги пользователей автоматически связываются с записями при изменении владельца записи и при изменении членства в команде.

## Нестандартные книги

Если включены функции работы с книгами, можно создавать нестандартные книги для систематизации данных в соответствии с бизнес-целями компании. Обычно нестандартные книги называют *книгами*. Книги могут быть независимы друг от друга или организованы в иерархии. Например, можно создать книги для сегментирования данных в соответствии с организационными единицами предприятия, такими как территории или продукты. Затем можно настроить для пользователей соответствующий уровень доступа к книгам.

## Книги, созданные автоматически для партнеров

Если в приложении Oracle CRM On Demand становится активной запись партнера, для организации партнера автоматически создается книга, которая может содержать данные. Книги, которые автоматически создаются для партнеров, доступны для выбора в окне поиска книг, к которому можно перейти со страниц записи партнера из связанной позиции "Книги" в записи партнера. Страницы записи партнера доступны для пользователей только в компании владельца марки. Если при добавлении к записи партнера отношения с партнером установлен флажок "Доступ к партнеру" или "Обратный доступ к партнеру", книги, которые были автоматически созданы для связанных партнеров, синхронизируются. Тогда при каждом связывании организаций партнера в Oracle CRM On Demand пользователи партнера, которые связаны с каждой из синхронизированных книг партнера, могут видеть организации партнера, с которыми связана их организация партнера.

Когда пользователь добавляется в организацию партнера, он автоматически связывается с книгой партнера для организации партнера.

## Нестандартные книги для партнеров

Для организаций партнера также можно создать нестандартные книги. При необходимости таким нестандартным книгам можно назначить любую комбинацию пользователей, включая пользователей из компании владельца марки и пользователей в организациях партнера.

## Типы записей, поддерживаемые книгами

Аналогично тому, как записи разных типов могут быть назначены одному и тому же пользователю, записи разных типов могут быть назначены одной и той же книге. Записи следующих типов могут быть назначены книгам:

- Организация
- Аккредитация
- Размещение
- Заявка
- Встреча
- Бизнес-план
- Кампания
- Сертификация
- Контакт
- Курс
- Пользовательские объекты
- Регистрация сделки
- Дилер
- Экзамен
- Финансовая организация
- Финансовый план
- Фонд
- Домохозяйство
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- Зацепка
- Запросы ФРР
- Мероприятие медицинского образования
- План обмена сообщениями
- Цель
- Бизнес-возможность
- Партнер
- Полис
- Портфель
- Программа

- Партия образцов
- Транзакция с пробами
- Запрос на обслуживание
- Интеллектуальный вызов
- Решение
- Запрос особых цен
- Задача
- Транспортное средство

## Книги в селекторе книг

Если для компании включен селектор книг, его поле отображается при целенаправленном и расширенном поиске, в строке заголовка страниц списков и на главной странице отчетов. Селектор книг позволяет ограничить целенаправленный поиск нестандартной книгой или книгой пользователя, которые могут содержать искомую запись. Знак плюса (+) в поле селектора книги указывает на наличие подуровней.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги партнеров отображаются в селекторе книг только для типа записи "Партнер".

Если нажать значок рядом с селектором книг, отображается иерархия книг, организованная следующим образом:

- **Все.** Корневой узел по умолчанию для всех книг, включая нестандартные книги и книги пользователей.
- **Книги.** Корневой узел по умолчанию для всех нестандартных книг, настроенных для компании.
- **Пользователи.** Корневой узел по умолчанию для всех книг пользователей.

"Все", "Книги" и "Пользователи" – это узлы (или анкеры). Они не являются реальными книгами. В качестве примера иерархии книг предположим, что компания задает географическую иерархию книг для Америки. Представим, чтоб пользователь Джон Уильямс, имеющий подчиненных, также связан с книгами в этой географической иерархии. Для этого пользователя в селекторе книг под узлом "Все" будет отображаться следующая иерархия:

- **Книги**
  - **Америка** (Родительская книга.)
    - **Север** (Подкнига. Подкнига также может быть родительской книгой следующего уровня подкниг.)
    - **Восток** (Подкнига.)
    - **Запад** (Подкнига.)
    - **Юг** (Подкнига.)
- **Пользователи**
  - **Джон Уильямс** (Пользователь, имеющий подчиненных.)
    - **Люси Харрис** (Подчиненный. Подчиненный также может иметь подчиненных.)

- **Рик Роджерс** (Подчиненный.)
- **Донна Джонс** (Подчиненный.)
- **Джефф Смит** (Подчиненный.)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги, находящиеся на самом уровне иерархии, называются листовыми узлами.

Флажок "Включить вложенные элементы" в селекторе книг позволяет пользователю указать, что в поиск следует включить данные в дочерних элементах (подчиненных или вложенных книгах). В селекторе книг для отчетов флажок "Включить вложенные элементы" установлен постоянно.

## Выбор книг для поиска

При поиске записей пользователь выбирает книгу, содержащую искомую запись. Если пользователь не уверен, какая из книг на определенном уровне иерархии книг содержит искомые данные, он выбирает для поиска следующую книгу выше по иерархии.

Если пользователь установил флажок "Включить вложенные элементы" в селекторе книг и в профиле компании установлен флажок "Просмотр менеджера включен", данные в подчиненных или вложенных книгах включаются в поиск.

В качестве примера рассмотрим следующую иерархию книг:

- Америка
  - Север
    - Северный регион 1
    - Северный регион 2

Если пользователь не уверен, где находится запись – в Северном регионе 1 или в Северном регионе 2 – он выбирает для поиска книгу "Север", а не книгу "Америка".

## Связанные разделы

Сведения о проектировании структур книг, настройке книг и предоставлении пользователям доступа к книгам приведены в следующих темах:

- [О проектировании структур книг](#) (на стр. 255)
- [О поддержке книг веб-службами](#) (см. "О поддержке веб-служб для книг" на стр. 260)
- [Режимы владения записью](#) (на стр. 260)
- [Режимы владения записью и автоматически создаваемые задачи](#) (см. "Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи" на стр. 264)
- [Книги импорта и назначения для книги](#) (см. "Импорт книг и их назначения" на стр. 270)
- [Назначения для книги на основе времени](#) (см. "Назначение книг на основе времени" на стр. 271)
- [Сценарий использования книг для управления территориями продаж](#) (см. "Сценарий для использования книг для управления территориями продаж" на стр. 274)
- [Пример использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 275)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 276)

- Проверка настройки книг для роли "Администратор" (см. "Проверка настройки роли администратора для книг" на стр. 278)
- Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 282)
- Конфигурация режимов владения записью (см. "Настройка режимов владения записями" на стр. 283)
- Создание книг и иерархий книг (на стр. 284)
- Связывание пользователей с книгами (на стр. 286)
- Создание профилей доступа для книг (на стр. 289)
- Включение книг для компании (см. "Предоставление доступа к книгам в масштабе компании" на стр. 290)
- Включение книг для пользователей и ролей пользователей (см. "Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам" на стр. 291)
- Добавление книг в макеты страниц сведений записей (см. "Добавление книг к макетам страниц сведений о записи" на стр. 294)
- Назначение записей книгам (на стр. 295)
- Страница "Иерархия книг" (см. "Страница 'Иерархия книг'" на стр. 298)
- Поля книг (см. "Поля книги" на стр. 299)
- Сведения об устранении неполадок с книгами (см. "Сведения об устранении проблем с книгами" на стр. 300)

## О проектировании структур книг

Для создания эффективной структуры книг необходимо тщательно продумать иерархию книг. Ниже приведены рекомендации по проектированию и усовершенствованию иерархии книг для компании.

- Не создавайте нестандартные книги, дублирующие книги пользователей.
- Уточните принятые в компании принципы организации работы с коммерческими данными и доступа к ним.
- Определите, соответствует ли корпоративная структура действующей схеме управления данными.
- Уточните принятые в компании правила, относящиеся к принадлежности данных пользователям.
- Проектируйте структуру книг с учетом выполняемых пользователями задач; выделите задачи, при выполнении которых пользователи наиболее часто обращаются к книгам.
- Проектируйте структуру книг таким образом, чтобы по возможности свести к минимуму использование функциональных возможностей, активизируемых при установке флажка "Просмотр менеджера включен".
- Не увеличивайте количество уровней в иерархии книг без необходимости.
- По возможности сократите объем дублирования записей в структуре книг. *Под дублирования записей* понимается наличие идентичных записей в разных книгах.
- Автоматизируйте управление книгами с помощью правил потоков операций.

## Книги пользователей

Основной недостаток создания нестандартных книг, дублирующих книги пользователей, заключается в необходимости синхронизации данных между нестандартными книгами и книгами пользователей по умолчанию. Эта дополнительная задача увеличивает время обработки на сервере и снижает скорость извлечения записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В некоторых случаях дублирование книг пользователей в компании выполняется с целью предоставления пользователю временного доступа к данным других пользователей. Более эффективным способом решения этой задачи является назначение пользователя, которому требуется доступ к данным, в качестве уполномоченного по отношению к владельцу этих данных.

## Задачи доступа к данным

Структура книг не обязательно должна отражать корпоративную иерархию в конкретной компании. Однако рекомендуется соблюдать строгое соответствие между структурой книг и организацией работы с данными в компании. Структурные подразделения предприятия могут быть выделены как по географическому местоположению, так и по отраслям или видам продукции. Особое внимание необходимо уделить следующим ситуациям.

- Необходимо запретить доступ к данным другого отдела для сотрудников каждого из двух (или более) отделов.
- Необходимо разрешить доступ к данным другого отдела для сотрудников каждого из двух (или более) отделов.

## Учет корпоративной структуры

Во многих компаниях головной организации предоставляется полный доступ ко всем данным дочерних организаций. Как правило, в таких случаях доступ к данным дочерних организаций предоставляется сотрудникам головной организации на глобальном уровне.

В таких организациях не рекомендуется создавать структуру книг, отражающую организационную структуру на уровне головной организации. Однако можно воспользоваться приведенными ниже рекомендациями.

- Создайте структуру книг с учетом организационной структуры на других уровнях (например, на уровне дочерних организаций).
- Создайте отдельную иерархию книг для уровня головной организации. Например, на уровне головной организации можно создать книгу или иерархию книг, позволяющую пользователям этого уровня просматривать бизнес-возможности с большой вероятностью получения выручки по всем дочерним организациям.

## Принадлежность данных пользователям

Проанализируйте процедуры, выполняемые в компании при переходе пользователя из одного отдела в другой. Ниже приведены примеры.

- Если данные, с которыми работает пользователь, всегда перемещаются в новый отдел вместе с ним, т. е. поддерживается постоянная принадлежность данных пользователям, рекомендуется осуществлять управление данными на основе отношений принадлежности и участия в командах. Как правило, встречи и задачи перемещаются вместе с пользователем на всех уровнях. В некоторых



торговых средах вместе с пользователем перемещаются также данные клиентов. Такая организация принадлежности данных характерна для малых и средних предприятий, а также для предприятий, ориентированных на продажи небольших объемов дорогостоящей продукции.

- Если данные, как правило, остаются в подразделении, например, не перемещаются за пределы географического региона, т. е. поддерживается принадлежность данных подразделениям организации, рекомендуется управлять данными с помощью книг, отражающих организационную структуру.
- Если в течение определенного периода после перехода пользователя в другой отдел одновременно действуют принципы принадлежности пользователю и принадлежности подразделению, можно применять указанные два типа иерархии в сочетании друг с другом.

## Потребности и задачи пользователей

При проектировании структуры книг следует учитывать задачи, для выполнения которых пользователи наиболее часто обращаются к книгам: работа со списками, поиск записей, создание и применение отчетов.

### Работа со списками

Для определения потребностей пользователей в списках соберите сведения о наиболее часто используемых списках и составьте оптимальный список для пользователей. Упростить эту задачу позволяет опрос пользователей в компании. Если ни одна книга в структуре книг не содержит всех необходимых записей для формирования оптимального списка, вероятно, в данной структуре книг следует добавить иерархию. Например, можно одновременно настроить иерархию по географическим зонам и иерархию на основе классификации продукции.

Если значительная часть рабочего времени пользователя приходится на работу с конкретной частью книги, можно создать из этой части дочернюю книгу и присвоить ей легко распознаваемое имя. Можно также задать эту дочернюю книгу в качестве значения по умолчанию для селектора книг, чтобы пользователям не приходилось каждый раз выбирать соответствующую книгу. Подробнее о задании значения по умолчанию для селектора книг см. в разделе [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) (на стр. 291).

### Поиск записей

Для определения типичных задач поиска, выполняемых пользователями в компании, следует путем опроса пользователей уточнить последовательность их действий при поиске конкретных записей. Проектировать структуру книг и задавать их размеры необходимо с учетом наиболее часто применяемых видов и критериев поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если структура книг уже существует, в процессе ее дальнейшего совершенствования следует путем опроса пользователей уточнить, могут ли они в большинстве случаев определить принадлежность конкретной записи конкретной книге. Если пользователи, как правило, могут с уверенностью определить только принадлежность книге более высокого уровня, уточните у них, позволит ли дальнейшее дробление структуры книг сузить область поиска. Структура книг должна быть спроектирована таким образом, чтобы необходимость поиска в книгах более высокого уровня возникала только в исключительных ситуациях.

Скорость поиска зависит также от полей, по которым он выполняется.

- Оптимальная производительность достигается при поиске записей в книгах по индексированным полям. (В разделах поиска индексированные поля показаны текстом зеленого цвета.)
- Поиск записей в книгах по полям без индексирования выполняется медленнее (по сравнению с поиском по индексированным полям); производительность в этом случае зависит от количества записей в области поиска. (В разделах поиска поля без индексирования показаны текстом черного цвета.)

Например, если установлено, что пользователи, как правило, выполняют поиск записей контактов по индексированным полям, количество записей каждого типа в книге самого низкого уровня (в концевой вершине иерархии) может достигать 100000. Однако, если пользователи в большинстве случаев выполняют поиск записей контактов по полям без индексирования, для книги в концевой вершине рекомендуется уменьшить количество записей каждого типа до 20000 - 30000.

Конфигурация данных зависит от конкретной компании. Поэтому указать рекомендуемое количество данных для книг невозможно. Следует постоянно регулировать размер книг. Уменьшение количества записей в области поиска способствует его ускорению.

### Создание и применение отчетов

Ко всем пользователям, кроме администраторов, применяются правила просмотра данных для отчетов. Если в селекторе книг для формирования отчетов указана книга пользователя или нестандартная книга, в отчетах учитываются следующие данные.

- Все данные исторического анализа (в том числе данные исторического анализа, доступные с вкладок отчетов и информационных панелей, а также данные отчетов, встроенных в главные страницы записи) ограничены выбранной книгой, включая все ее подуровни. Записи, к которым пользователь имеет права доступа в качестве владельца или участника команды, включены только в том случае, если они также относятся к выбранной книге или одной из ее дочерних книг.
- Отчеты в реальном времени содержат только данные, непосредственно связанные с книгой (нестандартной книгой или книгой пользователя), которая выбрана в селекторе книг. Данные, относящиеся к дочерним книгам или подчиненным по отношению к выбранной книге, не учитываются при формировании отчетов в реальном времени.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Как правило, после настройки структуры книг изменять ее не требуется, однако такая возможность предусмотрена. Изменения можно вносить без остановки работы; внесенные изменения сразу вступают в силу. Однако данные отчетов, выполняемых в реальном времени, могут не отражать только что внесенные изменения.

Дополнительные сведения о просмотре записей в отчетах см. в разделе Отчеты.

### Просмотр менеджера

Приведенные ниже рекомендации следует учитывать при проектировании иерархий книг.

- Функциональными возможностями, активизируемыми при установке флажка "Просмотр менеджера включен", следует пользоваться как можно реже.

В режиме "Просмотр менеджера включен" руководителям доступны записи пользователей, которые формируют для них отчеты, а пользователи могут включать в область поиска данные, содержащиеся в дочерних книгах.

- При большом объеме данных в области поиска выбирать режим "Включить вложенные элементы" следует только в исключительных случаях. (Количество записей, составляющих "большой объем данных", зависит от конкретной компании, а также от схемы поиска.)

В некоторых ситуациях избежать работы в режиме "Включить вложенные элементы" невозможно. Например, если подчиненные не могут обмениваться данными друг с другом, руководители должны работать со списками в книгах пользователей, содержащими данные подчиненных. При большом объеме данных время поиска возрастает. Однако для оптимальной производительности не следует выбирать режим "Включить вложенные элементы" без реальной необходимости.

## Уровни иерархии

Иерархии книг с большим количеством уровней, содержащих записи, функционируют аналогично командам при включенном режиме "Просмотр менеджера". Такие иерархии не препятствуют эффективной работе с небольшими объемами данных. Однако по мере роста объемов данных уменьшение количества уровней в иерархии книг (или полный отказ от уровней иерархии) обеспечивает значительные преимущества по сравнению с функциональными возможностями команд.

Если один из уровней иерархии книг не создает дополнительных преимуществ в отношении безопасности или организации данных, объедините избыточные книги с дочерними книгами. Путем опроса пользователей выясните, могут ли они в большинстве случаев определить, в какой из двух дочерних книг одной и той же родительской книги содержится данная запись; отрицательный ответ указывает на то, что оптимальным решением является объединение этих двух дочерних книг в одну родительскую книгу.

Простой способ сокращения количества уровней в иерархии книг заключается в снабжении имен дочерних книг префиксами на основе имени родительской книги. Например, если родительская книга "Северная Америка" содержит дочернюю книгу "Север", удалите родительскую книгу и измените имя дочерней книги на "СА - Север".

## Дублирование записей

Под дублированием записей понимается наличие идентичных записей в разных книгах. Дублирование записей приводит к дополнительным административным затратам, так как для синхронизации записей требуется большое количество операций чтения/записи, что снижает производительность сервера. Дублирование записей следует сводить к минимуму.

## Автоматизированное управление книгами

Как правило, критерии назначения книг отображаются на одно или несколько полей в записях данного типа. Можно создать правило потока операций, согласно которому изменение одного из этих полей автоматически влечет за собой изменения в организации назначения книг.

Например, для иерархии книг с именем *Территория* можно создать правило потока операций для отслеживания поля в записях определенного типа (например, поля "Территория" в записях субъектов); затем можно связать с этим правилом действие назначения книги, в результате чего при изменении значения поля "Территория" для субъекта запись этого субъекта будет назначаться новой книге.

## О поддержке веб-служб для книг

Управлять книгами можно с помощью веб-служб. При наличии доступа к книгам в масштабе компании можно загрузить язык описания веб-служб (WSDL) для книг. Подробнее о веб-службах см. в *руководстве по Oracle Web Services On Demand*.

## Режимы владения записью

В зависимости от бизнес-требований компании можно не назначать владельцев для записей определенного типа. Вместо этого можно организовать записи таким образом, чтобы не переназначать права собственности на записи при смене полномочий работников или при перестроении команд продавцов в связи с изменением бизнес-моделей. Начиная с выпуска 20, Oracle CRM On Demand отвечает таким бизнес-требованиям, позволяя связывать основную нестандартную книгу с записью вместо назначения владельца для этой записи. Любой пользователь, являющийся участником основной нестандартной книги для записи, может получить доступ для работы с записью, пока настройки его роли и профиля доступа позволяют ему сделать это. Компании может понадобиться настроить некоторые типы записей таким образом, чтобы для них было необязательно назначать владельца или связывать их с основной нестандартной книгой.

Oracle CRM On Demand позволяет настраивать следующие режимы прав собственности на записи для большинства типов записей, используемых в книгах:

- **Пользовательский режим.** Режим пользователя схож с режимом прав собственности на запись в выпуске 19 и предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand. Если тип записи настроен на пользовательский режим, каждая запись этого типа должна иметь назначенного ей владельца. Если поле "Книга" доступно на странице сведений о записи, в нем отображается пользовательская книга, связанная с этим владельцем.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи запроса на обслуживание могут по умолчанию не иметь владельца, а для некоторых типов записей, например "Пользователи" и "Продукты", владельцы отсутствуют. Данная функциональная возможность осталась неизменной, как и в предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand.

- **Режим книги.** Если для типа записи выбран режим книги, записям этого типа невозможно назначить владельца. Вместо этого для каждой записи следует выбрать основную нестандартную книгу. Любой пользователь, являющийся участником основной нестандартной книги для записи, может получить доступ для работы с записью, пока настройки его роли и профиля доступа позволяют ему сделать это. Режим книги используется только для типов записей, поддерживающих книги.
- **Смешанный режим.** Смешанный режим называют также *режимом пользователя или книги*. Если для типа записи используется этот режим, для записи можно выбрать следующие настройки:
  - Запись может существовать без назначенного владельца или без связанной основной нестандартной книги. Пользователи получают доступ к этой записи посредством участия в команде или участия в книге, связанной с записью. Пользователи, для роли которых на шаге 2 мастера управления ролями установлен флажок "Можно прочитать все записи", также получают доступ к этой записи.
  - Запись может иметь назначенного ей владельца.
  - Запись может иметь связанную с ней основную пользовательскую книгу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не допускается назначать для записи и владельца, и основную нестандартную книгу.

Смешанный режим используется только для типов записей, поддерживающих книги.

Вне зависимости от режима прав собственности, заданного для типа записи, пользователи могут назначать записи дополнительные книги и связывать с ней дополнительных пользователей, если для этого тип записи предусмотрена поддержка команд. Пользователь, являющийся участником любой книги, назначенной записи, может получить доступ для работы с этой записью, пока настройки его роли и профиля доступа позволяют ему сделать это.

## Формирование отчетов

Для типов записей "Организация" и "Контакт" можно создавать отчеты в реальном времени и исторические отчеты на основе отношений между записями и основной книгой записей. Дополнительные сведения об отчетности и режимах владения записями см. в разделе [О просмотре записей в аналитике](#).

Режимы владения записью не влияют на правила просмотра данных, применяемые при выборе книги в селекторе книг на главной странице отчетов. Дополнительные сведения о правилах просмотра данных в книгах отчетности см. в разделе [О проектировании структур книг](#) (на стр. 255).

## Типы записей, поддерживающие режимы владения записями

Режимы владения записями используются для типов записей, поддерживающих нестандартные книги, с учетом следующих исключений:

- Размещение
- Фонд
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- План обмена сообщениями
- Интеллектуальный вызов
- Решение

Все остальные типы записей, поддерживающие нестандартные книги, можно настраивать в режиме пользователя, режиме книги или смешанном режиме. Для различных типов записей, поддерживающих книги, допускается использовать сочетание режимов прав собственности. Например, тип записи "Контакт" можно настраивать в режиме книги, а тип записи "Организация" - в режиме пользователя. Режим прав собственности на запись допускается изменять в любое время. Чтобы настроить режим прав собственности для типа записи, заполните поля "Владелец" и "Книга" для типа записи, как показано в следующей таблице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макеты страницы для типа записи должны быть соответствующим образом настроены для режима владения записью. Дополнительные сведения см. в разделе [О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями](#) (на стр. 83).

Режим владения записью	Поле "Владелец" является обязательным	Поле "Книга" является обязательным	Другие сведения о конфигурации	Примечания
Пользовательский режим	Да	Нет	Нет	Если поле "Книга" отображается в макете страницы, оно доступно только для чтения и в нем выводится имя книги пользователя, который назначен владельцем записи.
Режим книги	Нет	Да	(Необязательно.) Сделайте поле "Владелец" доступным только для чтения.	Если поле "Владелец" отображается в макете страницы, его следует оставить пустым.  Поле "Книга" представлено в виде списка нестандартных книг, заданных для компании.
Смешанный режим	Нет	Нет	Нет	Если для записи в поле "Книга" выбрана нестандартная книга, поле "Владелец" остается пустым.  Если в поле "Владелец" указан пользователь, в поле "Книга" автоматически будет выведено имя книги для этого владельца.

## Режим владения записью по умолчанию

Для существующих компаний, созданных в выпуске 19 или предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand, режимом прав собственности на запись по умолчанию является режим пользователя, за исключением типа записи "Запрос на обслуживание", для которого по умолчанию применяется смешанный режим. В новых компаниях для типов записей, поддерживающих режимы прав собственности, по умолчанию используется смешанный режим.

## Характеристики режимов владения записями

При настройке режима владения для типа записи необходимо принимать во внимание следующие соображения:

- **Диспетчер назначений.** Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. При наличии основной пользовательской книги, назначенной записи перед повторным назначением записи владельцу с помощью диспетчера назначений, основная книга будет удалена диспетчером назначений из этой записи. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Если настройка типа записи выполняется в режиме книги, настоятельно рекомендуется сделать все группы правил для данного

типа записи неактивными. Дополнительные сведения о правилах назначения см. в разделе [О правилах назначения](#) (на стр. 375).

- **Работа с другими приложениями.** В следующих приложениях для записей необходим владелец. Эти приложения невозможно использовать, если для типа записи, которая используется в приложении, задан режим книги. Если для типа записи задан смешанный режим, следует обязательно указать владельца записи.
  - 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
- **Обновление записей после изменения режима владения.** Если режим владения для типа записи изменен на режим пользователя, следует обновить все записи данного типа для отображения владельца. В противном случае следующему пользователю, который обновит записи данного типа, придется выбирать владельца для записи. При изменении режима владения записью на режим книги следует также обновить все записи данного типа, чтобы назначить для них соответствующую основную нестандартную книгу. В противном случае, следующему пользователю, который обновит записи данного типа, придется выбирать основную нестандартную книгу для записи.

## Что происходит при изменении режима владения записью для типа записи?

После изменения одного режима владения записью для типа записи на другой режим этот режим будет применен ко всем новым записям данного типа. На существующие записи это повлияет следующим образом:

- **В качестве нового режима владения записью выбран режим пользователя.** При обновлении записи в первый раз после изменения режима владения происходит следующее:
  - Если для записи еще не назначен владелец, то пользователь, обновляющий запись, должен выбрать владельца в поле "Владелец".
  - Если запись была ранее связана с основной нестандартной книгой, то имя этой книги будет удалено из поля "Книга", а вместо него появится имя книги пользователя для нового владельца. Книга будет также удалена из записи и не будет отображаться на странице "Сведения" в разделе "Книги".
- **В качестве нового режима владения записью выбран режим книги.** При обновлении записи в первый раз после изменения режима владения происходит следующее:
  - Если запись еще не связана с основной книгой, то пользователю, обновляющему запись, следует выбрать в поле "Книга" основную нестандартную книгу.
  - Если ранее для записи был назначен владелец, происходит следующее:
    - В поле записи "Владелец" значение отсутствует.
    - Если тип записи поддерживает команды, то все участники команды, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Режим будет одинаковым для участников команды, являющихся участниками предварительно определенной группы, то есть все

участники группы, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если предыдущий владелец организации является членом предопределенной группы, все члены этой группы будут удалены из команды. Все члены команды, не входящие в предопределенную группу, остаются в команде, как и в случае с другими типами записей.

- **В качестве нового режима владения записью выбран смешанный режим.** При обновлении записи в первый раз после изменения режима владения происходит следующее. Это относится к каждому обновлению записи, пока для типа записи указан смешанный режим.
  - Пользователю, обновляющему запись, не требуется выбирать владельца или основную книгу.
  - Пользователь, обновляющий запись, может выбрать владельца или основную нестандартную книгу для записи, но не оба значения.
  - Если пользователь выбрал владельца для записи, а ранее с этой записью была связана основная нестандартная книга, то в поле "Книга" значение будет отсутствовать. Книга будет также удалена из записи и не будет отображаться на странице "Сведения" в разделе "Книги".
  - Если пользователь связал запись с основной нестандартной книгой, а ранее для записи был назначен владелец, происходит следующее:
    - В поле записи "Владелец" значение отсутствует.
    - Если тип записи поддерживает команды, то все участники команды, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Режим будет одинаковым для участников команды, являющихся участниками предварительно определенной группы, то есть все участники группы, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если предыдущий владелец организации является членом предопределенной группы, все члены этой группы будут удалены из записи. Все члены команды, не входящие в предопределенную группу, остаются в команде, как и в случае с другими типами записей.

### Что происходит при обновлении записей с помощью функциональной возможности массового обновления?

Функциональная возможность массового обновления, которая поддерживается только для определенных типов записей, позволяет обновлять поля в группе записей из страниц списка. При использовании функциональной возможности массового обновления группы записей пользователю не требуется вводить значения для обязательных полей, которые не имеют значений в записях. Таким образом, если пользователь обновляет группу записей после того как для типа записи был изменен режим владения, ему не требуется выбирать владельца или основную нестандартную книгу для обновленных записей, даже если в новом режиме владения выбор владельца или основной нестандартной книги является обязательным.

## Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи

Режимы владения записями влияют на право собственности на задачи, автоматически создаваемые Oracle CRM On Demand, такие как задачи, создаваемые с помощью действий создания задач в правилах потока операций, и задачи, создаваемые этапами продаж в процессах продаж.



## Характеристики при создании задач

При создании задач в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Значение, выбранное в поле "Владелец", для действия потока операций или задачи этапа продаж
- Значения в полях "Владелец" и "Книга" для исходной записи (если эти поля заполнены)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Исходной записью для задачи этапа продаж является возможность, из которой осуществляется доступ к процессу продаж, или в некоторых случаях организация, связанная с возможностью. Исходной записью для действия потока операций является запись, запускающая правило потока операций.

- Режим владения записью с типом записи "Действие"

## Назначение владельцев и основных нестандартных книг создаваемым задачам в приложении Oracle CRM On Demand

В приложении Oracle CRM On Demand для автоматически создаваемой задачи назначается владелец или основная нестандартная книга, но не оба параметра. В Oracle CRM On Demand автоматически создаваемой задаче можно назначить один из следующих параметров в качестве владельца:

- Одного из следующих пользователей:
  - Владелец исходной записи
  - Руководитель владельца исходной записи
  - Пользователь с ролью в команде или ролью пользователя в команде

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Роли в команде* - это роли, описывающие участие пользователя в команде для записи. *Роли пользователя в команде* - это роли приложения Oracle CRM On Demand, назначенные всем пользователям в Oracle CRM On Demand, включая пользователей, являющихся участниками команд для записей. Каждый участник команды для исходной записи может иметь роль в команде, а также роль пользователя в команде.

- Для задач, созданных с помощью действия потока операций, владелец указывается в действии потока операций

В Oracle CRM On Demand автоматически созданной задаче можно назначить один из следующих параметров в качестве основной нестандартной книги:

- Основная нестандартная книга, связанная с исходной записью
- Нестандартная книга по умолчанию для одной из следующих позиций:
  - Владелец исходной записи
  - Руководитель владельца исходной записи
  - Пользователь с ролью в команде или ролью пользователя в команде

Пользовательская книга по умолчанию для задачи определяется следующим образом:

- Если нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные, связана с типом записи "Действие" в записи пользователя, эта книга является книгой по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги по умолчанию для типов записей указаны на странице "Сведения о пользователе" в разделе "Книга по умолчанию по типу записи".

- Если книга по умолчанию для типа записи "Действие" не указана в записи пользователя, а в поле записи пользователя "Книга по умолчанию" указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные, то указанная в этом поле книга является книгой по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книга по умолчанию должна быть нестандартной книгой. В приложении Oracle CRM On Demand невозможно назначить книгу пользователя в качестве основной книги для задачи. Кроме того, нестандартная книга по умолчанию должна быть книгой, которая может содержать данные.

Если не удастся определить соответствующего владельца или основную нестандартную книгу, которая может содержать данные, задача не будет создана в Oracle CRM On Demand. В следующей таблице показан процесс определения Oracle CRM On Demand владельца или основной нестандартной книги для назначения создаваемой задачи.

Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж	Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга	Тип записи "Действие": режим пользователя	Тип записи "Действие": режим книги	Тип записи "Действие": смешанный режим
Владелец исходной записи	Владелец	Владелец исходной записи является владельцем задачи.	Если для владельца исходной записи указана книга по умолчанию, эта книга будет назначена приложением Oracle CRM On Demand в качестве основной книги для задачи.  Если для владельца исходной записи книга по умолчанию не указана, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Владелец исходной записи является владельцем задачи.
Владелец исходной записи	Основная нестандартная книга	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Основная нестандартная книга из исходной записи будет назначена в качестве основной книги для задачи.	Основная нестандартная книга из исходной записи будет назначена в качестве основной книги для задачи.
Владелец исходной записи	Владелец и основная нестандартная книга отсутствуют	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.

Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж	Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга	Тип записи "Действие": режим пользователя	Тип записи "Действие": режим книги	Тип записи "Действие": смешанный режим
Руководитель владельца исходной записи	Владелец	<p>Если у владельца исходной записи имеется руководитель, руководитель станет владельцем задачи.</p> <p>Если у владельца исходной записи нет руководителя, алгоритм будет следующим:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для процессов продаж владелец исходной записи является владельцем задачи.</li> <li>■ Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.</li> </ul>	Сведения о дальнейших действиях в этом случае см. во второй таблице этого раздела.	<p>Если у владельца исходной записи имеется руководитель, руководитель станет владельцем задачи.</p> <p>Если у владельца исходной записи нет руководителя, алгоритм будет следующим:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для процессов продаж владелец исходной записи является владельцем задачи.</li> <li>■ Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.</li> </ul>
Руководитель владельца исходной записи	Основная нестандартная книга	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.
Руководитель владельца исходной записи	Владелец и основная нестандартная книга отсутствуют	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.

Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж	Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга	Тип записи "Действие": режим пользователя	Тип записи "Действие": режим книги	Тип записи "Действие": смешанный режим
Роль в команде или роль пользователя в команде	Один или несколько участников команды имеют роли	Участник команды является владельцем задачи. Задача будет создана для каждого участника команды с указанной ролью.	Если для участника команды указана книга по умолчанию, эта книга будет назначена приложением Oracle CRM On Demand в качестве основной книги для задачи.  Если для участника команды не указана книга по умолчанию, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Участник команды является владельцем задачи. Задача будет создана для каждого участника команды с указанной ролью.
Роль в команде или роль пользователя в команде	Участники команды не имеют ролей	Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.  Если для задачи процессов продаж у исходной возможности имеется владелец, он будет владельцем задачи. Если владелец исходной возможности отсутствует, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.  Если для задачи процессов продаж для владельца исходной возможности указана книга по умолчанию, эта книга будет назначена задаче. Если для владельца исходной возможности книга по умолчанию не указана, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.  Если для задачи процессов продаж у исходной возможности имеется владелец, он будет владельцем задачи. Если владелец исходной возможности отсутствует, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.

Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж	Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга	Тип записи "Действие": режим пользователя	Тип записи "Действие": режим книги	Тип записи "Действие": смешанный режим
Конкретный пользователь	Неприменимо	Указанный пользователь является владельцем задачи.	Если для указанного пользователя выбрана книга по умолчанию, эта книга будет назначена приложением Oracle CRM On Demand в качестве основной книги для задачи.  Если для указанного пользователя не выбрана книга по умолчанию, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Указанный пользователь является владельцем задачи.

В следующей таблице показан процесс Oracle CRM On Demand определения владельца или основной нестандартной книги для назначения создаваемой задаче в следующих обстоятельствах:

- В качестве параметра поля "Владелец" для задачи этапа продаж или действия потока операций указан руководитель владельца исходной записи
- Исходная запись имеет владельца
- Для типа записи "Действие" указан режим книги

У владельца есть руководитель	Для руководителя указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные	Для владельца указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные	Реакция процесса продаж	Реакция потока операций
Да	Да	Неприменимо	В приложении Oracle CRM On Demand книга руководителя по умолчанию будет назначена основной книгой для задачи.	В приложении Oracle CRM On Demand книга руководителя по умолчанию будет назначена основной книгой для задачи.
Да	Нет	Да	В приложении Oracle CRM On Demand книга	Задача не будет создана. Сообщение об

У владельца есть руководитель	Для руководителя указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные	Для владельца указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные	Реакция процесса продаж	Реакция потока операций
			по умолчанию для владельца исходной записи будет назначена основной книгой для задачи.	ошибке не выводится.
Нет	Неприменимо	Да	В приложении Oracle CRM On Demand книга по умолчанию для владельца исходной записи будет назначена основной книгой для задачи.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.
Нет	Неприменимо	Нет	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.	Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.

## Импорт книг и их назначения

Следующие записи, связанные с книгами, можно импортировать в Oracle CRM On Demand:

- **Книги.** Сведения об импорте записей книг см. в разделе [Поля книг: подготовка к импорту](#) (см. "Поля книги: подготовка к импорту" на стр. 486).
- **Пользователи книги.** Допускается импортировать записи пользователя книги для связи пользователей с нестандартными книгами. Сведения об импорте записей пользователей книг см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 484).
- **Книги организации.** Допускается импортировать записи книги организации для связи книг с организациями. Сведения об импорте записей книг организации см. в разделе [Поля книги организации: подготовка к импорту](#) (см. "Поля книг организации: подготовка к импорту" на стр. 459).
- **Книги контакта.** Допускается импортировать записи книги контакта для связи книг с контактами. Сведения об импорте записей книги контакта см. в разделе [Поля книги контакта: подготовка к импорту](#) (на стр. 499).

При импорте записей для связывания книг с организациями и контактами можно указать дату начала и дату окончания для каждого назначения книги. Кроме того, можно использовать поле "Будущий флаг основного значения", чтобы указать, будет ли книга, назначаемая организации или контакту, основной книгой для этой организации или контакта после активации назначения. Дополнительные сведения о

назначении книг на основе времени см. в разделе [О назначении книг на основе времени](#) (см. "Назначение книг на основе времени" на стр. 271).

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Сценарий использования книг для управления территориями продаж](#) (см. "Сценарий для использования книг для управления территориями продаж" на стр. 274)
- [Пример использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 275)

## Назначение книг на основе времени

Чтобы управлять назначениями книг для организаций и контактов, используйте импорт записей книги организации и книги контакта. Можно указать даты начала и окончания для каждого импортируемого назначения книги. Если дата начала назначения книги не указана, назначение становится активным сразу же. Можно также использовать поле "Флаг будущего основного значения", чтобы указать, должна ли назначенная организации или контакту книга стать основной книгой для этой организации или контакта, когда это назначение будет активным.

### Ежедневные обновления назначений книг организациям и контактам

Каждый день выполняется плановая процедура проверки всех назначений книг организациям и контактам и в случае необходимости назначения обновляются. По умолчанию эта процедура выполняется в начале каждого дня, сразу после полуночи на Oracle Server. График выполнения процедуры должен составляться особым образом для определенных клиентов. Чтобы определить график выполнения этой процедуры в компании, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.

Процедура назначения книги обновляет назначения книг для организаций и контактов следующим образом.

- **Активирует назначения книг.** Если дата начала назначения книги наступила, а назначение еще не активно, то назначение становится активным. Когда назначение книги станет активным, пользователи, являющиеся участниками этой книги, получают доступ к организации или контакту путем участия в этой книге.

Например, можно импортировать запись книги организации, которая назначает Книгу А Организации 1 с датой начала 01 января следующего года. Когда в начале дня 01 января следующего года будет запущена процедура назначения книги, назначение Книги А Организации 1 станет активным.

- **Определяет, является ли книга основной.** Если в поле "Флаг будущего основного значения" для назначения книги установить значение "Да", то после активации этого назначения книга станет основной книгой для организации или контакта.

Предположим, например, что в данный момент Книга А является основной книгой для Организации 1. Можно импортировать запись книги организации, которая назначает Книгу В Организации 1 с датой начала 01 января следующего года и с установленным в поле "Флаг будущего основного значения" значением "Да". Когда в начале дня 01 января следующего года будет запущена процедура назначения книги, назначение Книги В Организации 1 станет активным, и книга В станет основной книгой для Организации 1. Книга А не будет больше

основной книгой для Организации 1. Тем не менее, назначение Книги А Организации 1 остается активным, если только дата окончания для этого назначения не будет в прошлом во время выполнения процедуры назначения книги.

- **Разрешает конфликты, если в качестве основной книги указано несколько книг.** Если несколько назначений книг для организации или контакта имеют одинаковую дату начала и значение "Да" в поле "Флаг будущего основного значения", то при наступлении даты начала назначения происходит следующее.
  - Все назначения книг станут активными.
  - Книга, назначение которой первым станет активным, становится основной книгой для записи.
  - Если для этой записи уже существовала основная книга, эта книга больше не будет основной для данной записи, но назначение книги остается активным, пока не пройдет дата окончания этого назначения.

Предположим, например, что в данный момент Книга А является основной книгой для Организации 1. Можно импортировать две записи книг организации для Организации 1. Одна из этих записей назначает Книгу В Организации 1, а вторая - Книгу С Организации 1. Оба назначения имеют одинаковую дату начала 01 января следующего года, и для обоих назначений в поле "Флаг будущего основного значения" установлено значение "Да". Когда в начале дня 01 января следующего года будет запущена процедура назначения книги, назначение Книги В и Книги С Организации 1 станет активным и книга, назначение которой будет обработано первым, станет основной книгой для Организации 1. Книга А не будет больше основной книгой для Организации 1. Тем не менее, назначение Книги А Организации 1 остается активным, если только дата окончания для этого назначения не будет в прошлом во время выполнения процедуры назначения книги.

- **Деактивирует назначения книг и удаляет основные книги, если необходимо.** Если дата окончания назначения книги прошла, это назначение становится неактивным и книга удаляется из записи. Кроме того, если эта книга была основной для организации или контакта, она больше не будет оставаться основной для них.

Предположим, например, что в данный момент Книга А является основной книгой для Организации 1. Дата окончания назначения книги - 31 декабря текущего года. Когда в начале дня 01 января следующего года будет запущен сценарий назначения книги, назначение книги станет неактивным и книга А будет удалена с позиции основной книги для Организации 1.

Когда назначение книги становится активным, отношения между книгой и организацией или контактом завершаются и книга удаляется из организации или контакта. У пользователей больше не будет доступа к организации или контакту посредством участия в этой книге. Однако пользователи, имеющие доступ к организации или контакту через другую книгу или другие компоненты управления доступом, например участие в команде, все еще будут иметь доступ к записи.

Процедуру назначения книг изменить нельзя.

### Пример назначения книги на основе времени

В качестве примера назначения книги на основе времени рассмотрим следующее: Книга А в настоящий момент не назначена Организации 1. 01 декабря текущего года пользователь импортирует запись книги организации, которая назначает Книгу А Организации 1. Назначение книги имеет дату начала 01 января следующего года и дату окончания 31 марта того же года. Процедура назначения книги активирует и деактивирует назначения книг следующим образом.



- До 01 января следующего года назначение Книги А Организации 1 будет неактивно, и Книга А не будет отображаться в информационном разделе, связанном с книгами, на странице сведений для Организации 1.
- В начале дня 01 января следующего года процедура назначения книги активирует назначение книги. Когда это произойдет, Книга А появится в информационном разделе, связанном с книгами, на странице сведений для Организации 1.
- 31 марта назначение книги будет оставаться активным и Книга А будет отображаться в информационном разделе, связанном с книгами, на странице сведений для Организации 1.
- В начале дня 01 апреля процедура назначения книги деактивирует назначение книги. Когда это произойдет, Книга А перестанет отображаться в информационном разделе, связанном с книгами, на странице сведений для Организации 1.

## Ограничения при указании дат начала и окончания назначений книг

При указании дат начала и окончания назначений книг необходимо помнить о следующих ограничениях.

- Если указывается и дата начала, и дата окончания, дата начала должна быть раньше даты окончания.
- Если дата начала не указана, назначение становится активным в момент его добавления в Oracle CRM On Demand.
- Если дата окончания не указана, назначение книги остается активным, пока книга не будет удалена из записи.
- Если дата окончания и дата начала не указаны, назначение книги становится активным сразу же и остается активным, пока не наступит дата окончания или назначение книги не будет удалено из записи, в зависимости от того, что наступит раньше.

Например, можно импортировать запись книги организации, которая назначает Книгу А Организации 1 и которая не имеет даты начала и даты окончания. В этом случае назначение книги становится активным сразу же, и процедура назначения книги никогда не сделает его неактивным, потому что назначение книги не имеет даты окончания. Тем не менее Книгу А из Организации 1 можно удалить, используя интерфейс пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Организации одновременно может быть назначено несколько книг с одинаковыми или разными датами начала и окончания для каждого назначения книги. Аналогично, контакту одновременно может быть назначено несколько книг с одинаковыми или разными датами начала и окончания каждого назначения книги.

В интерфейсе пользователя в Oracle CRM On Demand можно увидеть даты начала и окончания в сведениях о назначении книг, но эти даты нельзя изменить в этом интерфейсе.

## Обновление существующих назначений книг

Если при импорте записи для назначения книги организации или контакту книга уже назначена организации или контакту, то существующая запись назначения книги в Oracle CRM On Demand обновляется с учетом значений из импортированной записи. Можно также переписать существующие значения в полях "Начальная дата" или "Дата окончания", импортировав пустое значение. Предположим, например, что в данный момент Книга А уже назначена Организации 1. Дата начала назначения находится в прошлом, а дата окончания - в будущем. Можно импортировать запись книги организации

для Книги А и Организации 1, которая имеет такую же дату начала, что и существующее назначение, но не имеет даты окончания. В этом случае существующее назначение обновляется и дата окончания удаляется.

### Критерии обновления активных назначений книг

Если существующее назначение книги уже активно, активные периоды для существующего назначения и импортируемой записи должны перекрываться или примыкать друг к другу. Даты начала и окончания записи, которая импортируется для обновления активного назначения книги, должны соответствовать следующим критериям:

- Если существующее назначение не имеет даты окончания, то дата начала импортируемой записи не должна быть будущей датой.
- Начальная дата импортируемой записи должна быть не более чем на 7 дней позже даты окончания имеющегося назначения.

Если эти критерии не выполняются, то существующее активное назначение книги не обновляется.

### Критерии обновления будущих назначений книг

Если при импорте записи для назначения книги организации или контакту уже имеется запись назначения книги с датой начала в будущем для этой же книги и этой же организации или контакта, то дата окончания импортируемого назначения должна быть не более чем на 7 дней раньше даты начала записи имеющегося назначения. Например, если уже имеется запись назначения Книги А Организации 1 с 01 февраля следующего года и необходимо изменить начальную дату назначения на 01 января следующего года, то дата окончания для импортируемой записи должна быть не ранее 25 января следующего года. Если дата окончания для импортируемой записи назначения - 24 января или раньше, то импорт записи не проходит и выводится сообщение об ошибке, уведомляющее, что запись уже существует.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Книги импорта и назначения для книги](#) (см. "[Импорт книг и их назначения](#)" на стр. 270)
- [Сценарий использования книг для управления территориями продаж](#) (см. "[Сценарий для использования книг для управления территориями продаж](#)" на стр. 274)
- [Пример использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 275)

## Сценарий для использования книг для управления территориями продаж

В этом сценарии представлен пример использования компанией пользовательских книг. В этом сценарии пользовательские книги используются для управления территориями продаж. В зависимости от бизнес-модели пользовательские книги могут использоваться по-разному.

Компания организует свои организации по географическому принципу и назначает группы торговых представителей для работы с организациями в каждой географической области или территории. Кроме

того, можно переназначить торговых представителей одной территории другой по различным причинам. После такого переназначения следует перестроить отношения между торговыми представителями и территориями. Реже происходит перемещение организации из одной территории в другую. После такого перемещения следует перестроить отношения между организациями и территориями. Пример конфигурации книг, пользователей и счетов в таком сценарии приводится в разделе [Пример использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 275).

## Пример использования книг для управления территориями продаж

В этом разделе содержится пример использования книг для управления территориями продаж. В зависимости от бизнес-модели пользовательские книги могут использоваться по-разному. Пример в этом разделе иллюстрирует сценарий, описанный в разделе [Сценарий для использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 274).

### *Для использования книг для управления территориями продаж*

- 1 Создайте или импортируйте пользовательские книги, которые должны представлять территории продаж.

Сведения о создании книг см. в разделе [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 284). Сведения об импорте книг см. в разделе [Поля книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 486).

- 2 Свяжите торговых представителей с соответствующими книгами территорий.

Можно связать пользователей с книгами непосредственно в Oracle CRM On Demand или импортировать записи пользователя книги. Дополнительные сведения о связывании пользователей с книгами см. в разделе [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 286). Сведения об импорте записей пользователей книг см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 484).

- 3 Настройка типа записи организации в режиме книги.

Дополнительные сведения о настройке режимов владения записями см. в разделе [Настройка режимов владения записями](#) (на стр. 283).

- 4 Импортируйте необходимые записи книги организации, чтобы назначить соответствующие книги территорий организациям.

Используйте дату начала в каждой записи книги организации, чтобы указать дату вступления в силу назначения, то есть дату, начиная с которой торговые представители будут иметь доступ к записям организации для своих территорий. Если необходимо, можно указать дату, когда назначение каждой книги должно закончиться.

Дополнительные сведения об импорте записей назначения книг см. в следующих разделах:

- [Поля книги организации: подготовка к импорту](#) (см. "Поля книг организации: подготовка к импорту" на стр. 459)
- [Книги импорта и назначения для книги](#) (см. "Импорт книг и их назначения" на стр. 270)

- [Назначения для книги на основе времени](#) (см. "[Назначение книг на основе времени](#)" на стр. 271)

После того как записи книги организации будут импортированы и процедура назначения книги активирует назначения на указанную начальную дату, торговые представители получают доступ к записям для своих территорий.

Если торговые представители одной территории будут переназначены другой, следует перестроить отношения между торговыми представителями и территориями.

### ***Чтобы перестроить отношения между торговым представителем и территорией***

- Обновите запись пользователя для торгового представителя следующим образом.
  - Если торговый представитель назначается новой территории, добавьте книгу территории в запись пользователя.
  - Если торговый представитель больше не будет назначен территории, удалите книгу из записи пользователя.

Можно обновить запись пользователя непосредственно в Oracle CRM On Demand или импортировать записи книги пользователя. Дополнительные сведения о связывании пользователей с книгами см. в разделе [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 286). Сведения об импорте записей пользователей книг см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 484).

Если организации перемещаются из одной территории в другую, следует перестроить отношения между организациями и территориями.

### ***Чтобы перестроить отношения между организацией и территорией***

- Обновите запись организации следующим образом.
  - Добавьте новую книгу территории к организации.
  - Удалите старую книгу территории из записи пользователя.

Можно обновить запись организации непосредственно в Oracle CRM On Demand или импортировать записи книги организации. Сведения о назначении записей книгам см. в разделе [Назначение записей книгам](#) (на стр. 295). Сведения об импорте записей книг организации см. в разделе [Поля книги организации: подготовка к импорту](#) (см. "[Поля книг организации: подготовка к импорту](#)" на стр. 459).

## **Процесс настройки книг**

Чтобы настроить книги для компании, выполните следующие задачи:

- 1 Обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care и запросите включение функций по работе с книгами для компании.

После включения Oracle CRM On Demand Customer Care функций по работе с книгами для компании в Oracle CRM On Demand становятся доступны несколько элементов управления. О том, как убедиться, что эти элементы управления доступны и что роль "Администратор" настроена на

использование книг, см. в разделе [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) (см. ["Проверка настройки роли администратора для книг"](#) на стр. 278).

**2** Спроектируйте свою структуру книг.

Рекомендации по проектированию структуры книг см. в разделе [О проектировании структур книг](#) (на стр. 255).

**3** (Необязательно.) Создайте типы книг и роли пользователей книг.

Дополнительные сведения см. в разделе [Создание типов книг и ролей пользователей книг](#) (на стр. 282).

**4** (Необязательно) Настройка режима владения записью для типов записи.

Для получения дополнительных сведений см. [Режимы владения записью](#) (на стр. 260) и [Конфигурация режимов владения записью](#) (см. ["Настройка режимов владения записями"](#) на стр. 283).

**5** Создайте книги и иерархии книг.

Дополнительные сведения см. в разделе [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 284).

**6** Свяжите пользователей с книгами.

Подробнее см. в разделе [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 286).

**7** Включите книги для компании.

Дополнительные сведения см. в разделе [Включение книг для компании](#) (см. ["Предоставление доступа к книгам в масштабе компании"](#) на стр. 290).

**8** Включите книги для пользователей и ролей пользователей.

Дополнительные сведения см. в разделе [Включение книг для пользователей и ролей пользователей](#) (см. ["Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам"](#) на стр. 291).

## Связанные разделы

Сведения о книгах и структурах книг см. в следующих разделах:

- [Управление книгами](#) (на стр. 250)
- [О поддержке книг веб-службами](#) (см. ["О поддержке веб-служб для книг"](#) на стр. 260)
- [Книги импорта и назначения для книги](#) (см. ["Импорт книг и их назначения"](#) на стр. 270)
- [Назначения для книги на основе времени](#) (см. ["Назначение книг на основе времени"](#) на стр. 271)
- [Сценарий использования книг для управления территориями продаж](#) (см. ["Сценарий для использования книг для управления территориями продаж"](#) на стр. 274)
- [Пример использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 275)
- [Добавление книг в макеты страниц сведений записей](#) (см. ["Добавление книг к макетам страниц сведений о записи"](#) на стр. 294)

- [Назначение записей книгам](#) (на стр. 295)
- [Страница "Иерархия книг"](#) (см. "[Страница 'Иерархия книг'](#)" на стр. 298)
- [Поля книг](#) (см. "[Поля книги](#)" на стр. 299)

## Проверка настройки роли администратора для книг

В процессе включения функций работы с книгами для данной компании службой поддержки пользователей выполняются следующие действия.

- Предоставление роли администратора полномочий "Управление книги" и прав доступа к книгам.
- Настройка профиля доступа для администратора, обеспечивающая возможность доступа к книгам.

Ниже приведено описание процедуры проверки настройки роли администратора для книг.

### Процедура проверки настройки роли администратора для книг

- 1 Войдите в систему Oracle CRM On Demand в качестве пользователя с ролью администратора.
- 2 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 3 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 4 В разделе "Управление ролями" нажмите ссылку "Управление ролями".
- 5 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 6 Нажмите ссылку "Правка" для роли администратора.
- 7 В мастере управления ролями перейдите к шагу 2 "Доступ к типам записей" и убедитесь в том, что права доступа к записям книг соответствуют указанным в следующей таблице.

В следующей таблице показаны права доступа к записям книг, необходимые для роли администратора.

Тип записи	Есть доступ?	Можно создать?	Можно прочитать все записи?
Книги	Выбрано	Выбрано	Выбрано

- 8 Перейдите к шагу 4 "Полномочия" и убедитесь в том, что выбраны полномочия "Управление книги". В следующей таблице приведено описание полномочий "Управление книгами".

Категория	Полномочия	Описание
Админ.: контроль пользователей и доступа	Управление книгами	Управление доступом к книгам, массовое назначение данных книгам, определение потоков операций, связанных с книгами

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователь, роли которого предоставлены полномочия "Управление книгами", а также необходимые полномочия на управление ролями пользователей, может предоставить полномочия "Управление книгами" другим ролям пользователей. Как и в случае большинства задач администрирования, рекомендуется предоставить полномочия на управление книгами только администраторам компании.

- 9 Вернитесь на страницу "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 10 В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 11 В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 12 Проверьте правильность задания параметров для профиля доступа в соответствии с приведенными ниже инструкциями.
  - a Нажмите ссылку "Правка", относящуюся к профилю доступа по умолчанию для администратора, и убедитесь в том, что заданные значения соответствуют указанным в следующей таблице.
  - b Нажмите ссылку "Правка", относящуюся к профилю доступа владельца для администратора, и убедитесь в том, что заданные значения соответствуют указанным в следующей таблице.

В следующей таблице показаны обязательные значения параметров доступа, позволяющие пользователям с ролью администратора работать с книгами в Oracle CRM On Demand.

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию для администратора	Профиль доступа владельца для администратора
Организация	Книги	Полное	Полное
Аккредитация*	Книги	Полное	Полное
Операция	Книги	Полное	Полное
Размещение*	Книги	Полное	Полное
Заявка*	Книги	Полное	Полное
Книги	Неприменимо	Чтение/Изменение/Удаление	Чтение/Изменение/Удаление
Книги	Дочерние книги	Представление	Представление
Книги	Пользователь	Полное	Полное
Бизнес-план*	Книги	Полное	Полное
Кампания	Книги	Полное	Полное
Сертификация*	Книги	Полное	Полное
Контакт	Книги	Полное	Полное
Курс*	Книги	Полное	Полное

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию для администратора	Профиль доступа владельца для администратора
Пользовательские объекты	Книги	Полное	Полное
Регистрация сделки*	Книги	Полное	Полное
Дилер*	Книги	Полное	Полное
Экзамен*	Книги	Полное	Полное
Финансовый субъект*	Книги	Полное	Полное
Финансовый план*	Книги	Полное	Полное
Фонд*	Книги	Полное	Полное
Домохозяйство*	Книги	Полное	Полное
Отчет об аудите запасов*	Книги	Полное	Полное
Период учета запасов*	Книги	Полное	Полное
Зацепка	Книги	Полное	Полное
Запросы ФРР*	Книги	Полное	Полное
Событие MedEd*	Книги	Полное	Полное
План обмена сообщениями*	Книги	Полное	Полное
Цель*	Книги	Полное	Полное
Бизнес-возможность	Книги	Полное	Полное
Партнер*	Книги	Полное	Полное
Полис*	Книги	Полное	Полное
Портфель*	Книги	Полное	Полное
Программа*	Книги	Полное	Полное
Партия образцов*	Книги	Полное	Полное
Транзакция с образцами*	Книги	Полное	Полное
Запрос на обслуживание	Книги	Полное	Полное



Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию для администратора	Профиль доступа владельца для администратора
Интеллектуальный вызов*	Книги	Полное	Полное
Решение	Книги	Полное	Полное
Транспортное средство*	Книги	Полное	Полное

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы записей, помеченные звездочкой (\*), недоступны в стандартной версии Oracle CRM On Demand. Параметры доступа к записям этих типов относятся к тем версиям, в которых поддерживаются соответствующие типы.

В следующей таблице приведено описание элементов управления, которые включаются при предоставлении полномочий "Управление книги". Открыв каждый из указанных компонентов, можно убедиться в доступности всех необходимых элементов управления.

Компонент	Элементы управления, включаемые при предоставлении полномочий "Управление книги"
Главная страница администрирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" отображается ссылка "Управление книгами", позволяющая перейти на страницу "Иерархия книг", где можно создавать и обновлять книги, а также управлять ими.</li> <li>■ В разделе "Средства управления данными" предусмотрена ссылка "Пакетное назначение очереди книг". По этой ссылке можно перейти на страницу "Пакетное назначение очереди книг", где отображаются сведения об активных и завершенных запросах на пакетное назначение книг.</li> </ul>
Страница "Настройка приложения"	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ В разделе "Настройка типа записи" предусмотрена ссылка "Книга". По этой ссылке осуществляется переход на страницу "Настройка приложения для книг", где можно настроить поля книг и поля пользователей книг, в том числе указать значения из списков выбора для полей "Тип книги" и "Роль пользователя книги".</li> </ul>
Мастер управления ролями	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ На шаге 2 "Доступ к типам записей" отображается параметр "Книга" в виде элемента строки.</li> <li>■ На шаге 4 "Полномочия" отображается параметр, позволяющий выбрать полномочия "Управление книгами".</li> </ul>
Мастера профиля доступа	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ На шаге 1 "Имя профиля доступа" отображается флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".</li> <li>■ На шаге 2 "Укажите уровни доступа" предусмотрены следующие элементы управления. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В качестве объекта верхнего уровня отображается параметр "Книга".</li> <li>■ В составе ссылки "Сопутствующая информация" для типов записей, поддерживающих книги, отображается элемент строки</li> </ul> </li> </ul>

Компонент	Элементы управления, включаемые при предоставлении полномочий "Управление книги"
	для раздела сопутствующей информации "Книга".
Страница "Профиль компании"	■ В разделе "Настройка просмотра данных компании" на этой странице отображается флажок "Книга включена".
Мастер макета страницы (управление макетом)	■ На шаге 4 "Сопутствующая информация" в разделе "Доступные" страницы для всех типов записей, поддерживающих книги, отображается раздел сопутствующей информации "Книга".
Страница "Переименовать типы записей"	■ В качестве одного из элементов на этой странице отображается параметр "Книга".
Поток операций	■ Отображается доступное для выбора действие "Назначить книгу" (если роли данного пользователя предоставлены полномочия на управление потоками операций).
Меню на странице "Список"	■ Для поддерживаемых типов записей отображается дополнительный пункт меню "Пакетное назначение для книги".

## Создание типов книг и ролей пользователей книг

Для упрощения структурирования книг можно создать типы книг и затем назначать тип каждой создаваемой книге. Например, если планируется создать иерархию книг для территорий, можно создать тип книг с именем 'Территория'. Поле 'Тип книг' представляет собой редактируемое поле со списком выбора, которое можно настроить в соответствии с задачами конкретной компании.

Можно также создать роли пользователей книг и назначать эти роли пользователям при связывании их с книгами. Роли пользователей книг не совпадают с ролями пользователей Oracle CRM On Demand. Например, можно создать такие роли пользователей книг, как пользователь территории и менеджер территории, и назначать эти роли пользователям, работающим с иерархией книг для территорий.

Ниже приведено описание процедуры создания типов книг и ролей пользователей книг.

### Процедура создания типов книг и ролей пользователей книг

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 Нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3 В разделе 'Настройка типа записи' выберите 'Книга'.
- 4 На странице 'Настройка приложения для книг' выполните одно из следующих действий.
  - Для создания типов книг выберите 'Настройка полей книг'.

- Для создания ролей пользователей книг выберите режим настройки полей пользователей книг.

5 Нажмите ссылку 'Изменить список выбора' для требуемого поля.

6 Введите значения для списка выбора и сохраните внесенные изменения.

Подробнее о редактировании полей со списком выбора см. в разделе [Изменение значений в списках выбора](#) (см. "[Изменение значений в списке выбора](#)" на стр. 102).

## Настройка режимов владения записями

В Oracle CRM On Demand можно настроить следующие режимы владения записями в соответствии с конкретными бизнес-требованиями.

- Пользовательский режим
- Режим книги
- Смешанный режим

Дополнительные сведения о режимах владения записями см. в разделе [О режимах владения записями](#) (см. "[Режимы владения записью](#)" на стр. 260).

### Чтобы настроить режим владения записями

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" щелкните ссылку на тип записи, который необходимо настроить.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *тип записи*, где *тип записи* - имя типа записи, который необходимо настроить.
- 5 В зависимости от режима владения записями, который необходимо настроить, измените соответствующим образом значения в полях.
  - Чтобы настроить тип записи в режиме пользователя, настройте поле "Владелец" таким образом, чтобы это поле было обязательным, а поле "Книга" - так, чтобы оно не было обязательным.
  - Чтобы настроить тип записи в режиме книги, настройте поле "Книга" таким образом, чтобы это поле было обязательным, а поле "Владелец" - так, чтобы оно не было обязательным.
  - Чтобы настроить тип записи в смешанном режиме, настройте поля "Владелец" и "Книга" так, чтобы они оба не были обязательными.
- 6 Сохраните внесенные изменения.

Дополнительные сведения о редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После того как будет выполнена настройка режима владения записями, следует убедиться в правильности настройки разметки страниц типа записи для данного режима владения

записью. Дополнительные сведения о разметке страниц для режимов владения записями см. в разделе [Настройка полей и разметка страниц для режимов владения записями](#) (см. "О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями" на стр. 83).

## Создание книг и иерархий книг

Для создания книг используется раздел "Управление пользователями и параметрами доступа" на главной странице администрирования.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно также создавать книги путем импорта записей книг. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 486).

### Подготовка.

- Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия "Управление книги".
- Перед тем, как приступить к созданию книг и иерархий книг, прочитайте раздел [О проектировании структур книг](#) (на стр. 255).

Ниже приведено описание процедуры создания книги.

### Процедура создания книги

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" выберите "Создать".
- 4 На странице "Правка книги" введите необходимую информацию, затем сохраните запись.

В следующей таблице приведено описание информации, которую необходимо ввести для книги.

Поле	Описание
Имя книги	Для удобства просмотра в селекторе книг не рекомендуется задавать названия книг, длина которых превышает 60 символов.
Тип книги	Укажите тип книги в списке выбора (необязательное поле).
Родительская книга	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если данная книга является корневой, не заполняйте это поле.</li> <li>■ Если она является дочерней книгой, нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская книга" и выберите родительскую книгу.</li> </ul>
Может содержать данные	Применяется только к текущей книге, но не к дочерним книгам. Если с данной книгой предполагается связать записи, установите этот флажок. Во избежание снижения производительности не устанавливайте его для тех книг, которые не содержат данных.

Поле	Описание
	<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В селекторе книг, который отображается в различных разделах Oracle CRM On Demand, нестандартные книги, содержащие данные, обозначены синим значком документа. Нестандартные книги, которые не могут содержать данные, обозначены желтым значком папки.

## Создание дочерних книг

Приведенная ниже процедура представляет собой другой способ создания дочерних книг для существующей родительской книги, которым можно воспользоваться наряду с предыдущей процедурой.

### Создание дочерних книг для существующей книги

- 1 На странице "Иерархия книг" нажмите ссылку для родительской книги.
- 2 На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Создать' на панели заголовка 'Дочерние книги'.
- 3 На странице 'Правка книги' введите информацию о книге и сохраните внесенные изменения.

## Перемещение книги в новую родительскую книгу

Можно задать книгу в качестве дочерней по отношению к другой книге или переместить дочернюю книгу из одной родительской книги в другую. При изменении книги, родительской по отношению к текущей книге, иерархия книг изменяется следующим образом.

- Новая родительская книга применяется к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к текущей книге.
- Все пользователи, назначенные прежней родительской книге, утрачивают права доступа к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к ней.
- Все пользователи, назначенные новой родительской книге, получают права доступа к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к ней.
- Изменение родительской книги не влияет на права доступа пользователей, непосредственно назначенных текущей книге.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для удаления родительской книги необходимо сначала удалить из нее все дочерние книги, всех пользователей и все данные.

**СОВЕТ.** Для определения количества записей, содержащихся в конкретной книге, создайте исторический отчет для каждого типа записей. О создании отчетов см. в разделе Отчеты.

Для перемещения книги в новую родительскую книгу используется следующая процедура.

### Процедура перемещения книги в новую родительскую книгу

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" нажмите ссылку "Правка" для книги, которую требуется изменить.
- 4 Нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская книга", затем выберите новую родительскую книгу.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

### Связывание пользователей с книгами

Можно определить возможность доступа пользователей к книге и уровень доступа каждого пользователя к записям в книге. При связывании пользователя с книгой задается профиль доступа для работы этого пользователя с данной книгой. Ниже показаны стандартные профили доступа:

- **Правка.** Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.
- **Полный.** Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.
- **Только для чтения.** Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.

Можно также создать пользовательские профили доступа для книг. Список выбора "Профили доступа" на странице "Правка пользователей книги" содержит все профили доступа, для которых установлен флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги". Сведения о создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе [Создание профилей доступа для книг](#) (на стр. 289).

На доступ пользователя к записям влияет также параметр "Просмотр менеджера включен" на странице "Профиль компании" и параметр "Включить вложенные элементы" в селекторе книг. Если на странице "Профиль компании" установлен флажок "Просмотр менеджера включен", выбор режима "Включить вложенные элементы" при поиске разрешает пользователю доступ к данным во вложенных книгах, а также к данным, прямо или косвенно принадлежащим подчиненным пользователям.

Уровень доступа пользователя к книгам влияет на общие права доступа этого пользователя к записям. Определение прав доступа пользователя проиллюстрировано ниже на конкретных примерах.

#### Пример 1

Права доступа торгового представителя Райена Тейлора настроены в Oracle CRM On Demand следующим образом.

- Посредством роли торгового представителя предоставлен доступ к записям субъектов.
- В профиле доступа владельца для типа записей "субъект" задан уровень доступа "Только для чтения".
- В профиле доступа по умолчанию для типа записей "субъект" задан уровень доступа "Только для чтения".
- Этот пользователь не является участником команды по работе с субъектом ABC Widgets.
- Этот пользователь связан с книгой Widget Makers, и для него задан профиль доступа к этой книге "Полный".

Если запись субъекта "ABC Widgets" содержится в книге "Widget Makers", права доступа Райена к записи "ABC Widgets" разрешают ему чтение, редактирование и удаление этой записи. Наличие таких прав доступа обусловлено тем, что в системе управления доступом в Oracle CRM On Demand вычисляются и предоставляются наиболее широкие права доступа из числа заданных в подходящих профилях доступа. В данном случае применяется профиль доступа для книги "Полный", поскольку он предоставляет более широкие права доступа по сравнению с профилем доступа для записей субъектов.

### Пример 2

Права доступа торгового представителя Тани Ли настроены в Oracle CRM On Demand следующим образом.

- Посредством роли торгового представителя предоставлен доступ к записям бизнес-возможностей.
- В профиле доступа владельца для типа записей "бизнес-возможность" задан уровень доступа "Только для чтения".
- В профиле доступа по умолчанию для типа записей "бизнес-возможность" задан уровень доступа "Только для чтения".
- Этот пользователь является участником команды по работе с бизнес-возможностью, для которой в поле "Доступ к возможности" задано значение "Правка".
- Этот пользователь связан с книгой "Widget Makers", и для него задан профиль доступа к этой книге "Полный".

Если в книге Widget Makers содержится запись бизнес-возможности, права доступа Тани разрешают ей чтение, редактирование и удаление этой бизнес-возможности. Но если в книге Widget Makers отсутствует запись бизнес-возможности, права доступа Тани (из ее профиля доступа владельца, ее профиля доступа по умолчанию и ее участия в команде для бизнес-возможности) разрешают ей только чтение и редактирование, но не удаление этой бизнес-возможности.

### Способы связывания пользователей с книгами

Чтобы связать пользователей с книгами, можно использовать три способа.

- В записи книги можно задать связывание нескольких пользователей с данной книгой.
- В записи пользователя можно задать связывание нескольких книг с данным пользователем.
- Можно импортировать записи пользователя книги. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 484).

Ниже приведено описание процедуры связывания нескольких пользователей с книгой посредством записи книги.

### Связывание нескольких пользователей с книгой

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление книгами".

- 3 На странице "Иерархия книг" выберите ссылку на имя книги, с которой требуется связать пользователей.
- 4 На странице "Сведения о книгах" выберите "Добавить пользователей" на панели заголовка раздела "Пользователи книги".
- 5 На странице "Правка пользователей книги" укажите пользователей, которых требуется связать с книгой.

В следующей таблице приведена информация, которую необходимо указать для каждого пользователя при его связывании с книгой.

Поле	Описание
Пользователи	<p>Нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Пользователь", затем выберите пользователя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Уполномоченным пользователям автоматически не предоставляются права доступа к книге, с которой связан основной пользователь. Необходимо также связать с книгой каждого уполномоченного пользователя.</p>
Роль пользователя книги	<p>Укажите роль в списке выбора (необязательное поле).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Роль пользователя книги не является ролью Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг</a> (на стр. 282).</p>
Профиль доступа	<p>В списке профилей, разрешенных для книг, выберите профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к текущей книге и все дочерним книгам. Ниже показаны стандартные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Правка.</b> Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Полный.</b> Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Только для чтения.</b> Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> О создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе <a href="#">Создание пользовательских профилей доступа для книг</a> (см. <a href="#">"Создание профилей доступа для книг"</a> на стр. 289).</p>

Ниже приведено описание процедуры связывания нескольких книг с пользователем посредством записи пользователя.

### Связывание нескольких книг с пользователем

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".



- 3 В разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Управление пользователями".
  - 4 На странице "Список пользователей" нажмите фамилию пользователя, с которым требуется связать книги.
  - 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Добавить книги" на панели заголовка раздела "Назначенные книги".
- ПРИМЕЧАНИЕ.** При отсутствии раздела "Назначенные книги" на странице "Сведения о пользователе" нажмите ссылку "Изменить макет" и добавьте этот раздел к макету страницы.
- 6 На странице "Правка пользователей книги" выберите книги, которые требуется связать с пользователем, и для каждой книги укажите информацию о пользователе.

В следующей таблице приведена информация, которую необходимо указать для каждой книги при ее связывании с пользователем.

Поле	Описание
Имя книги	Нажмите значок справа от поля "Имя книги", выберите книгу в селекторе книг и нажмите кнопку ОК.
Роль пользователя книги	<p>Укажите роль в списке выбора (необязательное поле).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Роль пользователя книги не является ролью Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг</a> (на стр. 282).</p>
Профиль доступа	<p>В списке профилей, разрешенных для книг, выберите профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к текущей книге и все дочерним книгам. Ниже показаны стандартные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Правка.</b> Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Полный.</b> Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Только для чтения.</b> Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> О создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе <a href="#">Создание пользовательских профилей доступа для книг</a> (см. "<a href="#">Создание профилей доступа для книг</a>" на стр. 289).</p>

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Связывание пользователя с книгой не разрешает этому пользователю доступ к книге. Необходимо выполнить операцию предоставления доступа к книгам для каждого пользователя и для каждой роли пользователей, которым требуется работать с книгами. Инструкции см. в разделе [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) (на стр. 291).

## Создание профилей доступа для книг

При связывании пользователя с книгой следует выбрать профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к записям в этой книге и ко всем дочерним книгам. Профиль доступа для книги сравнивается со всеми другими профилями доступа, заданными для пользователя, в результате чего

пользователю предоставляются наиболее широкие права доступа к записи, предусмотренные профилями доступа. Подробнее о совместном применении профилей доступа см. [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 286).

При связывании пользователя с книгой можно выбрать один из указанных ниже стандартных профилей доступа:

- **Правка.** Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.
- **Полный.** Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.
- **Только для чтения.** Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.

Можно также создать пользовательские профили доступа для книг. Список выбора "Профили доступа" на странице "Правка пользователей книги" содержит все профили доступа, для которых установлен флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".

Ниже приведено описание процедуры создания профиля доступа для книг.

### ***Процедура создания профиля доступа для книг***

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3** В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 4** Создайте новый профиль доступа или отредактируйте существующий профиль доступа.
- 5** На шаге 1 работы с мастером профиля доступа установите флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".
- 6** На шаге 2 "Укажите уровни доступа" задайте уровни доступа для каждого типа записей и для типов сопутствующей информации.
- 7** По завершении создания или редактирования профиля доступа нажмите "Готово" для сохранения изменений.

## **Предоставление доступа к книгам в масштабе компании**

После настройки структур книг можно предоставить доступ к книгам сотрудникам компании. Ниже приведено описание процедуры предоставления доступа к книгам в масштабе компании.

### ***Процедура предоставления доступа к книгам в масштабе компании***

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".

- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" задайте указанные ниже значения параметров. Подробнее об этих параметрах см. в разделе [Настройка профиля компании и задание значений по умолчанию для глобальных параметров](#) (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 19).
  - a В разделе "Параметры компании" убедитесь в том, что для параметра "Метод глобального поиска" выбрано значение "Целенаправленный поиск". Если выбран режим целенаправленного поиска, в разделе поиска на панели действий отображается селектор книг.
  - b В разделе "Настройка просмотра аналитики" задайте для параметра "Исторические предметные области" значение "Полный просмотр". (Это обеспечивает синхронизацию данных в книгах с базой данных, поддерживающей отчеты и информационные панели.)
  - c Убедитесь в том, что в разделе "Настройка просмотра данных компании" установлены следующие флажки.

Параметр	Цель
Включить книги	<p>Если этот флажок установлен, в селекторе книг отображаются книги пользователя или нестандартные книги. Если этот флажок снят, в селекторе книг отображаются только книги пользователя и книги делегированных пользователей (при их наличии).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Флажок "Книга включена" на странице "Профиль компании" отображается только для тех пользователей, роли которых предоставлены полномочия на управление книгами.</p> <p><b>ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.</b> После установки этого флажка его нельзя снять. Однако после установки этого флажка можно внести изменения в иерархию книг.</p>
Показывать селектор книг	Этот флажок служит для включения селектора книг, позволяющего фильтровать записи по пользователям, делегированным пользователям или нестандартным книгам.

## Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам

Для предоставления пользователю доступа к книгам необходимо настроить роль пользователя и профиль доступа по умолчанию для этой роли. Кроме того, следует настроить запись каждого пользователя.

Ниже приведено описание процедуры предоставления роли пользователя доступа к книгам. Эту процедуру необходимо выполнить для каждой роли пользователей, работающих с книгами.

### Предоставление роли пользователя доступа к книгам

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление ролями" нажмите ссылку "Управление ролями".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 Выберите ссылку на роль, которую требуется изменить.
- 6 В мастере управления ролями перейдите к шагу 2 "Доступ к типам записей" и настройте уровни доступа для типа записей "Книги".

В следующей таблице указаны значения параметров, которые необходимо задать для предоставления пользователям доступа к книгам.

Тип записи	Есть доступ?	Можно создать?	Можно прочитать все записи?
Книги	Выбрано	Снят	Снят

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Убедитесь в том, что флажок "Можно прочитать все записи?" снят. В противном случае пользователь получит доступ ко всем книгам, представленным на странице со списком 'Иерархия книг'.

- 7 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8 Перейдите на страницу "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 9 В разделе "Управление профилем доступа" выберите "Профили доступа".
- 10 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 11 Нажмите ссылку "Правка" для профиля доступа по умолчанию, применяемого к роли пользователя, которой требуется предоставить доступ к книгам, затем настройте параметры для обеспечения доступа к книгам и связанным с ними типам записей.

В следующей таблице приведено описание значений параметров в профиле доступа по умолчанию для роли пользователя, необходимых для предоставления этой роли доступа к книгам. Для предоставления роли пользователя необходимых прав доступа к книгам достаточно настроить профиль доступа по умолчанию. Настройка профиля доступа владельца для этой роли не требуется.

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию
Книги	Неприменимо	Только для чтения.
Книги	Дочерняя книга	Просмотр. Этот профиль

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию
		позволяет пользователю просматривать все дочерние книги на странице "Сведения о книгах". Значение по умолчанию: "Нет доступа".
Книги	Пользователь	Только чтение.  Этот профиль позволяет пользователю просматривать всех связанных с данной книгой пользователей на странице "Сведения о книгах". Значение по умолчанию: "Нет доступа".

**12** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

Ниже приведено описание процедуры предоставления пользователю доступа к книгам. Эту процедуру необходимо выбрать для каждого пользователя, работающего с книгами.

#### **Предоставление пользователю доступа к книгам**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3** В разделе "Управление пользователями" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** Нажмите ссылку "Правка" для пользователя, профиль которого требуется изменить.
- 5** В разделе "Основная информация о пользователе" на странице "Изменение пользователя" задайте значения следующих параметров.
  - **Книга по умолчанию для аналитики.** Этот параметр определяет книгу пользователя или нестандартную книгу, которая отображается по умолчанию для данного пользователя в селекторе книг на главной странице отчетов или на главной странице информационных панелей. В качестве значения (по умолчанию) отображается имя владельца редактируемой записи и его идентификатор для входа в систему. Измените это значение на книгу пользователя или нестандартную книгу, к которой данный пользователь наиболее часто обращается при работе с отчетами и информационными панелями. Значение этого параметра в записи пользователя не

ограничивает права доступа пользователя к данным: пользователь может выбрать другую книгу или другого пользователя в селекторе книг

- **Книга по умолчанию.** Этот параметр определяет книгу пользователя или нестандартную книгу, которая отображается по умолчанию для данного пользователя в селекторе книг при работе в любой области, отличной от отчетов и информационных панелей. По умолчанию отображается значение "Все". Измените это значение на книгу пользователя или нестандартную книгу, к которой данный пользователь обращается наиболее часто, чтобы ему не приходилось каждый раз выбирать книгу для работы с данными в этой книге. Значение этого параметра в записи пользователя не ограничивает права доступа пользователя к записям: пользователь может выбрать другую книгу или другого пользователя в селекторе книг.

- 6 В разделе "Информация о безопасности пользователей" на странице "Изменение пользователя" выполните следующие действия.

- a Для параметра "Создание отчетов о предметных областях" задайте значение "Просмотр менеджера" или "Просмотр команды".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо выбрать одно из этих значений. В противном случае отчет не будет содержать данных. Выбор значения 'Просмотр менеджера' и 'Просмотр команды' не влияет на данные в отчете.

- b Для параметра "Исторические предметные области" задайте значение "Полный просмотр".

- 7 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для предоставления пользователю доступа к книге необходимо связать его с книгой. Уполномоченным пользователям доступ к книгам основного пользователя не предоставляется автоматически. Уполномоченных пользователей также необходимо связать с книгами.

## Добавление книг к макетам страниц сведений о записи

Для предоставления пользователям доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений для данного типа записей необходимо выполнить следующие операции настройки.

- Предоставить роли пользователя доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для данного типа записей.
- В профиле доступа для роли пользователя предоставить ей доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" для данного типа записей.

Ниже приведено описание процедуры, позволяющей предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для отдельного типа записей

### **Предоставление доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для отдельного типа записей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.

Например, если требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений о бизнес-возможности, нажмите ссылку "Бизнес-возможность".

- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите ссылку на требуемый макет страницы (например, на макет страницы бизнес-возможности).
- 5 На странице "Макет страницы" для данного типа записей нажмите ссылку "Правка" для макета страницы, в котором требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
- 6 В мастере макета страницы перейдите к шагу 4 "Сопутствующая информация" и с помощью стрелок переместите элемент "Книги" в раздел "Отображаемые".
- 7 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8 Выйдите из системы Oracle CRM On Demand и войдите в нее снова.

Ниже приведено описание процедуры, позволяющей предоставить роли пользователя доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" для отдельного типа записей.

#### ***Предоставление роли пользователя доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" для отдельного типа записей***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 В разделе "Управление профилем доступа" выберите "Профили доступа".
- 4 Нажмите ссылку "Правка" для профиля доступа по умолчанию, применяемого к роли пользователя, которой требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
- 5 В мастере профиля доступа перейдите к шагу 2 "Укажите уровни доступа" и выберите ссылку "Сопутствующая информация", относящуюся к тому типу записей, для которого требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".  
  
Например, если требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений о бизнес-возможности, нажмите ссылку "Сопутствующая информация" рядом с записью "Бизнес-возможность".
- 6 Выберите уровень доступа к разделу "Книги" в соответствии с требованиями к роли пользователей.
- 7 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8 Повторите шаги 4 - 7 применительно к профилю доступа владельца, заданному для роли пользователей, которой предоставляется доступ к книгам.

## **Назначение записей книгам**

Предусмотрены следующие способы назначения записей пользовательским книгам.

- **Одна запись за раз (вручную).** Значение книги можно выбрать на странице сведений о записи.
- **В пакетном режиме.** Процедура пакетного назначения записей книгам
- **С помощью импорта назначений для книг.** Назначения для книги могут быть импортированы только для организаций (субъектов) и контактов. Для получения дополнительных сведений об импортировании назначений для книг см. [Импортирование книг и назначений для книг](#) (см. "Импорт книг и их назначения" на стр. 270).

Можно также назначать записи книгам с помощью активных правил потоков операций с заданными условиями. Подробнее о работе с правилами потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323).

## Начальные и конечные даты назначений для книг в организациях и контактах

Записи о назначениях для книг в организациях и контактах могут иметь начальную и конечную дату. Данные поля могут быть обновлены только с помощью помощника по импорту или веб-служб. По всем подобным запросам веб-служб необходимо использовать API веб-служб v1.0.

Назначение для книги остается действительным до наступления конечной даты или до удаления назначения из записи, в зависимости от того, какое из событий наступит раньше. При наступлении конечной даты отношения между книгой и записью заканчиваются и пользователи больше не имеют доступа к записи через участие в книге. Однако пользователи, имеющие доступ к записи с помощью других компонентов контроля доступа, таких как владение записью или участие в команде, все равно будут иметь доступ к записи.

Дополнительные сведения об управлении назначениями для книг на основе времени см. раздел [Назначения для книг на основе времени](#) (см. "Назначение книг на основе времени" на стр. 271).

### Подготовка.

- Назначать записи книгам на странице 'Сведения' для записи можно в том случае, если макет страницы 'Сведения' для записей данного типа включает в себя раздел 'Книга'.
- Для пакетного назначения записей книгам роли пользователя должны быть предоставлены полномочия 'Управление книги'.

Ниже приведено описание процедуры назначения отдельной записи книге.

### Процедура назначения отдельной записи книге

- 1 Перейдите на страницу 'Сведения' для данной записи.
- 2 На панели заголовка раздела 'Книги' страницы 'Сведения' нажмите 'Добавить'.
- 3 В селекторе книг выберите книгу для назначения записи и нажмите ОК.

Ниже приведено описание процедуры пакетного назначения записей книгам.



### Процедура пакетного назначения записей книгам

- 1 В окне списка нажмите кнопку меню на панели заголовка, затем выберите 'Пакетное назначение для книги'.
- 2 В окне 'Пакетное назначение для книги' нажмите кнопку селектора рядом с полем 'Целевая книга', затем в окне поиска 'Книга' выберите книгу, которой требуется назначить записи.
- 3 Для записей в списке выберите требуемое значение в поле 'Параметр назначения'.

В следующей таблице приведено описание возможных значений в поле 'Параметр назначения'.

Действие	Описание
Добавить	Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям. Это назначение не влияет на прежние назначения книг записям.
Тип замены	Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям, а все ранее назначенные книги того же типа, что и эта книга, удаляются из записей. <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Типы книг определяются администратором данной компании.
Заменить все	Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям, а все ранее назначенные книги удаляются из записей независимо от их типа.
Книга - заменить	Указывает книгу, которую требуется заменить. Все записи из указанной здесь книги переназначаются книге, указанной в поле 'Целевая книга'. Другие записи остаются без изменений.
Удалить	Из всех записей удаляется назначение книги, указанной в поле 'Целевая книга'.
Удалить все	Из всех записей удаляются все назначенные книги.

- 4 Если на шаге 3 выбрано значение, отличное от 'Добавить', теперь необходимо выбрать значение параметра 'Применить к'.

В следующей таблице приведено описание возможных значений параметра 'Применить к'.

Действие	Описание
Связи, заданные вручную	Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям, которые содержат книги, назначенные этим записям вручную
Связи, заданные автоматически	Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям, которые содержат книги, назначенные этим записям

Действие	Описание
	посредством потока операций или в пакетном режиме
Те и другие	Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям

- 5** Для применения выбранных критериев назначения нажмите 'Назначить'.

Открывается диалоговое окно 'Пакетное назначение очереди книг', в котором в разделе 'Активные запросы' отображается запрос на назначение. Подробнее см. в разделе [Страница очереди на пакетное назначение книг](#) (на стр. 660).

Завершение обработки запроса сопровождается передачей соответствующего уведомления по электронной почте.

## Страница 'Иерархия книг'

На странице 'Иерархия книг' отображается информация о нестандартных книгах. Можно просмотреть подмножество книг или все книги.

В следующей таблице представлены задачи, выполняемые на странице 'Иерархия книг'.

Операция	Действия пользователя
Просмотр другого подмножества книг	На панели заголовка 'Иерархия книг' нажмите список и выберите другое подмножество книг либо выберите 'Все книги' для просмотра всех книг.
Создание книги	На панели заголовка 'Иерархия книг' выберите 'Создать'. На странице 'Правка книги' введите необходимую информацию и сохраните запись.
Создание книги, дочерней по отношению к существующей книге	Нажмите ссылку, представляющую собой имя родительской книги. На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Создать' на панели заголовка 'Дочерние книги'. На странице 'Правка книги' введите информацию о книге и сохраните внесенные изменения.
Перемещение книги в новую родительскую книгу	Нажмите ссылку 'Правка' для книги, которую требуется изменить. На странице 'Правка книги' нажмите значок 'Поиск' рядом с полем 'Родительская книга', выберите новую родительскую книгу и сохраните внесенные изменения.
Связывание пользователей с книгой	Нажмите ссылку, представляющую собой имя родительской книги. На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Добавить пользователей' на панели заголовка раздела 'Пользователи книги'. На странице 'Правка книги' укажите пользователей, которых требуется связать с книгой, и задайте информацию о пользователях. Подробнее см. в разделе <a href="#">Связывание</a>

Операция	Действия пользователя
	<a href="#">пользователей с книгами</a> (на стр. 286).

## Поля книги

На страницах "Правка книги" и "Сведения о книгах" отображаются сведения о нестандартных книгах. Можно изменить сведения о книге, добавить к книге дочерние книги и связать пользователей с книгой.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
<b>Ключевая информация о книге</b>	
Имя книги	Имя, присвоенное книге.
Родительская книга	В случае дочерней книги в этом поле отображается имя родительской книги. Для корневой книги значение в поле отсутствует.
Тип книги	Для упрощения структурирования книг можно создать типы книг. О создании типов книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг</a> (на стр. 282)
Может содержать данные	Указывает, можно ли связывать записи с книгой. Во избежание снижения производительности необходимо снять этот флажок для книг, не содержащих данных.
Партнер	Зависит от конкретного Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Дополнительные сведения см. в <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> в <a href="#">библиотеке документации Oracle CRM On Demand</a> (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) в Oracle Technology Network.
Расположение партнера	Зависит от конкретного Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Дополнительные сведения см. в <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> в <a href="#">библиотеке документации Oracle CRM On Demand</a> (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) в Oracle Technology Network.
<b>Раздел "Дочерние книги"</b>	
Имя книги	Имя книги, дочерней по отношению к текущей книге.

Поле	Описание
Тип книги	Тип дочерней книги.
Может содержать данные	Указывает, можно ли связывать записи с дочерней книгой.
<b>Раздел "Пользователи книги"</b>	
Фамилия	Фамилия пользователя, связанного с книгой.
Имя	Имя пользователя, связанного с книгой.
Роль пользователя книги	Роль пользователя текущей книги. При связывании пользователя с книгой можно назначить ему роль пользователя книги. Роли пользователей книг не совпадают с ролями пользователей в Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг</a> (на стр. 282).
Профиль доступа	Права доступа пользователя к текущей книге и ко всем дочерним книгам. Профиль доступа выбирается в списке профилей, разрешенных для книг. О создании профилей доступа, специально предназначенных для книг, см. в разделе <a href="#">Создание профилей доступа для книг</a> (на стр. 289).

## Сведения об устранении проблем с книгами

Дополнительные сведения об устранении неполадок с книгами см. в статье с идентификатором 565278.1 на странице My Oracle Support.

## Управление группами

Управление группами – используемая по желанию функция, которая позволяет компании настроить команды совместно работающих пользователей для предоставления им доступа к общему набору данных.

Настройка групп в компании обеспечивает пользователей следующими возможностями:

- Члены группы могут обращаться к объединенному календарю, в котором указана доступность всех членов группы. Это позволяет работникам выбирать оптимальное время для назначения встреч и уведомлять работников (и контакты) о встречах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для доступа к объединенному календарю группы роли пользователя должно быть назначено полномочие "Совместно использовать календарь". Пользователи, имеющие полномочие "Совместно использовать календарь", также могут настраивать пользовательские представления календаря. Дополнительные сведения см. в разделах [Просмотр календарей других пользователей](#) и [Добавление пользовательских представлений календаря](#).

- Члены группы могут автоматически становиться совместными владельцами следующих типов записей:

- Операция
- Организация
- Контакт
- Домохозяйство
- Бизнес-возможность
- Портфель

При назначении записи участнику или группе все участники группы становятся совместными владельцами записи. Например, если пользователь входит в группу XYZ, то любой счет, назначенный пользователю после того как он присоединился к этой группе, включается в список счетов всех участников группы XYZ. В таких записях имя группы появляется в поле "Основная группа", если это поле присутствует в макете страницы сведений. Все участники группы, включая назначенного владельца записи, появляются в разделе "Сведения о группе" на странице сведений о записи. Все участники группы могут обновлять запись.

По умолчанию текущие участники группы имеют полный доступ к записям группы, созданным после присоединения участника к группе. Сведения о записях встреч, задач и контактов, помеченные как личные, не могут быть просмотрены другими членами группы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для работы этой функции в профиле компании должен быть установлен флажок "Назначение группы по умолчанию". Устанавливать флажок необходимо перед созданием групп. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка групп](#) (см. "[Настройка групп пользователей](#)" на стр. 303).

В отношении групп справедливо следующее.

- Каждый пользователь может принадлежать только к одной группе.

После добавления пользователя в группу имя этого пользователя больше не присутствует в списке пользователей при выборе членов группы.

- Если в компании включена функция группового назначения:
  - записи, существовавшие до определения группы, не обновляются, если значение в поле "Владелец" не меняется на нового пользователя, принадлежащего к группе;
  - при присоединении к группе пользователь получает доступ к записям группы. Однако записи, принадлежавшие новому члену группы до его присоединения к группе, не становятся автоматически доступными существующим членам группы. Если пользователь становится владельцем записей после присоединения к группе, эти новые записи будут доступны остальным членам группы.

Следующий пример иллюстрирует групповое владение записями.

- Пользователь 1 и пользователь 2 принадлежат к группе 1. Пользователь 3 не принадлежит к группе 1.
- Пользователю 3 принадлежит субъект 31. Пользователь 1 и пользователь 2 не имеют доступа к субъекту 31.
- Пользователь 3 добавляется в группу 1. Пользователь 1 и пользователь 2 все равно не будут иметь доступа к субъекту 31.

- Пользователь 3 становится владельцем субъекта 32. Пользователь 1 и пользователь 2 будут иметь доступ к субъекту 32.
- При удалении пользователей из группы они удаляются из всех общих записей, принадлежащих группе. Доступ к своим личным записям они сохраняют.

### О режимах групп и владений записями

В зависимости от режима владения записями, установленного для типа записи, записи этого типа могут не иметь владельца. Вместо этого у записи может быть основная пользовательская книга или отсутствовать и то и другое. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. [Режимы владения записями](#) (см. "[Режимы владения записью](#)" на стр. 260). Режимы владения записями применяются только для типов записей, которые поддерживают книги.

При изменении режима владения записями для типа записи, ранее имевшей владельца, может оказаться, что владелец удален из записи при первом обновлении после изменения режима владения. В этом случае, если бывший владелец записи является участником группы, то все участники группы за исключением бывшего владельца записи остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если бывший владелец счета является участником группы, то все участники группы удаляются из команды.

### Группы и команды

*Группы и команды* в Oracle CRM On Demand выполняют разные функции:

- Группы настраиваются администратором компании и применяются к наборам записей в пределах всей компании. Функция групп должна быть включена службой поддержки клиентов или администратором компании при настройке компании в Oracle CRM On Demand.
- Команды создаются владельцами записей или администраторами компаний. Создание команд допустимо только для типов записей, поддерживающих команды, включая следующие:
  - Организация
  - Аккредитация
  - Заявка
  - Бизнес-план
  - Сертификация
  - Контакт
  - Курс
  - Пользовательские объекты
  - Регистрация сделки
  - Экзамен
  - Домохозяйство
  - Зацепка
  - Запрос ФРР

- Цель
- Бизнес-возможность
- Партнер
- Портфель
- Запрос на обслуживание
- Запрос особых цен

Чтобы настроить команду для доступа к записи, ее владелец должен явным образом разрешить к ней общий доступ в разделе "Команда" на странице сведений о записи.

Сведения о настройке групп см. в разделе [Настройка групп](#) (см. "[Настройка групп пользователей](#)" на стр. 303).

### Связанные разделы

Сведения о группах и совместном использовании календарями см. в следующих разделах:

- Просмотр календарей других пользователей
- Добавление пользовательских представлений календаря

## Настройка групп пользователей

**Перед началом работы.** Выполните следующие действия:

- Убедитесь, что ваша роль включает привилегию "Управление пользователями и доступом".
- О том, как работает механизм групп, см. в разделе [Управление группами](#) (на стр. 300).

### Последовательность настройки групп и импорта пользователей

Настройка групп осуществляется в следующем порядке.

- 1 Включите функцию "Назначение группы по умолчанию".

**ВНИМАНИЕ!** Перед настройкой или изменением группы необходимо включить функцию назначения группы по умолчанию (т. е. установить флажок "Назначение группы по умолчанию" на странице профиля компании), даже если использовать эту функцию не планируется. Если ее не включить перед настройкой или изменением группы, группа будет функционировать некорректно. В таком случае следует удалить группу, включить функцию назначения группы по умолчанию и затем создать группу повторно.

- 2 Создайте группы и назначьте им пользователей.
- 3 Если функцию назначения группы по умолчанию использовать не планируется, а группы создаются для того, чтобы пользователи могли работать с объединенными календарями групп, отключите функцию "Назначение группы по умолчанию", когда процедура создания групп и добавления в них пользователей будет завершена.

- 4 Импортируйте записи с владельцем по умолчанию (пользователь), чтобы группы были проставлены в записях.

### **Процедура включения функции назначения группы по умолчанию**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 Нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" нажмите "Правка".
- 5 В разделе "Настройка просмотра данных компании" установите флажок "Назначение группы по умолчанию".
- 6 Сохраните параметры.

### **Процедура настройки группы**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" в разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Общие группы совместного доступа".
- 4 На странице "Список группы" нажмите "Создать группу".
- 5 На странице "Редактирование группы" заполните требуемые поля.

Поле	Описание
Имя	Максимальная длина – 50 символов. По умолчанию является обязательным полем.
Описание	Максимальная длина – 255 символов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Группу можно переименовать, не затрагивая существующие записи, поскольку в приложении для отслеживания записей групп используется идентификатор группы, а не имя группы. Тем не менее, имя группы должно быть уникальным в пределах компании.

- 6 Нажмите "Сохранить".
- 7 На странице "Сведения о группе" нажмите "Добавить участников".
- 8 На странице "Участники группы" нажмите кнопку поиска и добавьте пользователей.



В списке присутствуют только пользователи, которые еще не назначены группе. Чтобы определить, к какой группе принадлежит пользователь, необходимо перейти на страницу сведений этого пользователя.

**9** Сохраните запись.

**10** Если функцию назначения группы по умолчанию использовать не планируется, а группы создаются для того, чтобы пользователи могли работать с объединенными календарями групп, отключите функцию "Назначение группы по умолчанию", когда процедура создания групп и добавления в них пользователей будет завершена.

Чтобы отключить функцию назначения группы по умолчанию, выполните следующие действия.

**a** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

**b** Нажмите ссылку "Администрирование компании".

**c** Нажмите ссылку "Профиль компании".

**d** На странице "Профиль компании" нажмите "Правка".

**e** В разделе "Настройка просмотра данных компании" снимите флажок "Назначение группы по умолчанию".

**f** Сохраните параметры.

Если позже потребуется изменить группы или их состав, необходимо будет перед внесением изменений снова включить функцию назначения группы по умолчанию, а после внесения изменений отключить ее.

### Об изменении параметра "Назначение группы по умолчанию"

Если в компании принято решение больше не использовать группы, перед выключением функции "Назначение группы по умолчанию" выполните следующие действия:

**1** Удалите всех пользователей, за исключением одного, который будет основным владельцем записей группы.

**2** Удалите группу.

**3** Снимите флажок "Назначение группы по умолчанию" в профиле компании.

### Связанные темы

Сведения о группах и совместном пользовании календарями см. в следующих разделах:

■ [Управление группами](#) (на стр. 300)

■ Просмотр календарей других пользователей

■ Добавление пользовательских представлений календаря

## Управление территориями

Можно настроить территории и иерархии территорий. Например, в компании продавцы могут быть организованы в группы или территории по географическому принципу, по продуктам или по отраслям. Каждая из групп отвечает за работу с субъектами и возможностями продаж на своей территории. Настроенные в Oracle CRM On Demand территории можно использовать для назначения новых записей субъектов и возможностей. Дополнительные сведения о настройке территорий см. в разделе [Настройка территорий](#) (на стр. 306).

## Настройка территорий

### Подготовка.

- Если территории еще не определены в компании, перед настройкой этих данных в Oracle CRM On Demand укажите соглашение об именовании и определите иерархию. При вводе данных начните с верхнего уровня, а затем добавьте подтерритории.
- Следующие процедуры может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Управление территориями".

Далее описывается процедура настройки территории.

### Процедура настройки территории

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление территориями".
- 3 На странице "Иерархия территорий" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить территорию, нажмите "Создать территорию".
  - Для обновления информации о территории нажмите соответствующую ссылку в столбце "Название территории", затем на странице "Сведения о территории" нажмите "Правка".
- 4 На странице "Редактирование территории" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Название территории	Максимальная длина – 50 символов.
Родительская территория	Если это территория верхнего уровня, оставьте это поле пустым.
Текущая квота	Можно ввести квоту, назначенную данной территории.
Валюта территории	Наследует валюту по умолчанию компании.

- 5 Сохраните запись.
- 6 (Необязательно.) На странице "Сведения о территории" нажмите "Создать" в строке заголовка "Дочерние территории", чтобы добавить подтерритории.

#### **Процедура смены родительской территории**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление территориями".
- 3 На странице "Редактирование территории" выберите дочернюю территорию.
- 4 На странице "Сведения о территории" нажмите "Правка".
- 5 На странице "Редактирование территории" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская территория".
- 6 В окне "Поиск" выберите родительский субъект.
- 7 Сохраните запись.

#### **Процедура обновления территории в записях**

Существует несколько способов обновления полей территории в записи. Обычно этот процесс выполняется автоматически:

- **Диспетчер назначений:** заполнить это поле, а также назначить владельца и членов команды для записи можно с помощью Диспетчера назначений.
- **Импорт:** чтобы изменить принадлежность к территории в большом количестве записей, установите флажок "Переназначение владельца" для запуска назначения записей с помощью Диспетчера назначений.
- **Вручную:** Пользователь может назначить записи свою территорию.

## **Управление бизнес-процессом**

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Создание процессов](#) (на стр. 315)
- [Добавление переходов состояний в процессы](#) (см. "Добавление состояний перехода к процессу" на стр. 317)
- [Ограничивающие процессы](#) (см. "Ограничение процессов" на стр. 319)

- [Конфигурация настройки полей для переходов состояний](#) (см. "[Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#)" на стр. 320)
- [Включение контроля доступа для связанных типов записей](#) (см. "[Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей](#)" на стр. 321)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями](#) (см. "[Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями](#)" на стр. 342)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 364)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)
- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 370)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 372)
- [Настройка правил назначения](#) (на стр. 380)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 388)
- [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 389)
- [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 391)
- [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 398)
- [Настройка процессов продаж, категорий и инструкций](#) (см. "[Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#)" на стр. 400)
- [Настройка списка отраслей компании](#) (на стр. 408)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Переходы состояний и поля перехода в администрировании процесса](#) (см. "[Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов](#)" на стр. 310)
- [Основные поля в администрировании процесса](#) (см. "[Основные поля в администрировании процессов](#)" на стр. 311)
- [Сценарий для записей, блокирующих мероприятия](#) (см. "[Сценарий для блокировки записей действия](#)" на стр. 311)

- [Пример использования процессов для блокирования записей](#) (см. "[Пример использования процессов для блокировки записей](#)" на стр. 311)
- [Функциональность администрирования процесса](#) (см. "[Функция администрирования процессов](#)" на стр. 314)
- [Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 315)
- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 323)
- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 368)
- [О правилах назначения](#) (на стр. 375)
- [Администрирование преобразования зацепки](#) (см. "[Администрирование преобразования зацепок](#)" на стр. 386)

## Администрирование процессов

В разделе администрирования процессов Oracle CRM On Demand можно настроить процессы таким образом, чтобы блокировать выполнение пользователями, в том числе пользователями внешних приложений, определенных действий с записями данного типа, когда эти записи находятся в конкретном состоянии. Блокирование таким образом выполнения пользователями определенных действий называется *блокированием записей*.

Функция администрирования процессов в Oracle CRM On Demand по умолчанию не включена. Oracle CRM On Demand Customer Care необходимо включить ее для каждой компании. Если компании необходимо использовать функцию администрирования процессов, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care и попросите предоставить полномочия по администрированию процессов роли администратора вашей компании.

Когда Oracle CRM On Demand Customer Care предоставит полномочия по администрированию процессов администратору компании, он сможет предоставлять полномочия другим ролям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметры, определяющие, какие записи блокируются, являются последним компонентом безопасности, который Oracle CRM On Demand проверяет при вычислении прав пользователя на работу с записью. Полномочия, предоставленные всеми другими компонентами управления доступом, проверяются в первую очередь. *Компонент управления доступом* - это функция в Oracle CRM On Demand, которая участвует в расчете прав пользователя на доступ и работу с записями. Примеры компонентов управления доступом: владение записью, профили доступа, роли, команды, книги и иерархия отчетности. Параметры, которые блокируют записи, не переопределяют ограничения, налагаемые другими компонентами управления доступом.

Сведения о процессах и их создании см. в следующих разделах:

- [Переходы состояний и поля перехода в администрировании процесса](#) (см. "[Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов](#)" на стр. 310)
- [Основные поля в администрировании процесса](#) (см. "[Основные поля в администрировании процессов](#)" на стр. 311)
- [Сценарий для записей, блокирующих мероприятия](#) (см. "[Сценарий для блокировки записей действия](#)" на стр. 311)

- [Пример использования процессов для блокирования записей](#) (см. "[Пример использования процессов для блокировки записей](#)" на стр. 311)
- [Функциональность администрирования процесса](#) (см. "[Функция администрирования процессов](#)" на стр. 314)
- [Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 315)
- [Создание процессов](#) (на стр. 315)
- [Добавление переходов состояний в процессы](#) (см. "[Добавление состояний перехода к процессу](#)" на стр. 317)
- [Ограничивающие процессы](#) (см. "[Ограничение процессов](#)" на стр. 319)
- [Конфигурация настройки полей для переходов состояний](#) (см. "[Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#)" на стр. 320)
- [Включение контроля доступа для связанных типов записей](#) (см. "[Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей](#)" на стр. 321)

## Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов

В обработке типа записи пользователь настраивает ряд состояний перехода. *Состояние перехода* представляет состояние, в которое запись попадает, когда выполняются определенные условия. *Поле перехода* - это поле списка выбора в типе записи, которое определяет переход записи из одного состояния перехода в другое. Поле списка выбора для процесса идентифицируется в определении процесса.

В процессе каждое значение поля перехода может быть связано с одним состоянием перехода. Для каждого состояния перехода можно указать следующие сведения.

- **Условие.** Условие определяет, может ли запись быть перемещена в это состояние перехода.
- **Сообщение об ошибке.** Сообщение об ошибке появляется, если условие не выполняется, а пользователь пытается переместить запись в это состояние перехода.
- **Параметры контроля доступа записи.** Параметры контроля доступа к записи определяют, выполнение каких действий пользователем в отношении записи блокируется, когда запись находится в состоянии перехода. Можно блокировать выполнение пользователем удаления или обновления записей в состоянии перехода.
- **Настройка поля.** Настройка поля определяет поведение определенных полей, когда запись находится в состоянии перехода.
- **Параметры контроля доступа к связанным записям.** Параметры контроля доступа к связанным записям определяют, выполнение каких действий пользователем в отношении связанных записей блокируется, когда родительская запись находится в состоянии перехода.

Можно, например, настроить процесс для типа записи "Решение", используя поле статуса в качестве поля перехода, и добавить к процессу три состояния перехода, по одному для каждого из состояний: "Проект", "Утверждено", "Устарело". Затем можно блокировать выполнение пользователем удаления решений, находящихся в состоянии перехода, для статуса "Утверждено" или блокировать обновление пользователями решений, находящихся в состоянии перехода, для статуса "Устарело" и т.д.

## Основные поля в администрировании процессов

Поле списка выбора можно использовать в типе записи для ограничения процесса, чтобы процесс применялся только к определенным записям данного типа. Поле списка выбора называется *основным полем*, и процесс применяется только к записям, в которых значение в основном поле соответствует одному из значений, указанных для процесса, то есть основных значений. Например, поле "Тип вызова" может использоваться как основное поле в типе записи "Действие". Можно ограничить тип записи "Действие", чтобы процесс применялся только к определенным записям вызова.

## Сценарий для блокировки записей действия

В этом разделе приводится один пример того, как торговые представители в фармацевтической компании используют записи действий для вызова в Oracle CRM On Demand, чтобы регистрировать сведения об их визитах к клиентам и как записи действий для вызова блокируются в определенных точках. В зависимости от бизнес-модели Oracle CRM On Demand может использоваться компанией по-разному.

Торговый представитель планирует визит в местную клинику, чтобы пополнить шкаф с образцами и сообщить руководителю клиники о новом продукте, выпуск которого фармацевтическая компания собирается начать. Торговый представитель планирует дать руководителю клиники компакт-диск с рекламными материалами, содержащий результаты клинического исследования и подробный доклад. Когда торговый представитель настраивает запись действий для вызова в Oracle CRM On Demand, он устанавливает статус записи "Не начато".

Когда торговый представитель приходит в клинику, происходит задержка, пока сотрудник клиники ищет ключ от шкафа с образцами. Торговый представитель использует это время для того, чтобы обновить статус записи действий для вызова в Oracle CRM On Demand на "Выполняется". Торговый представитель успешно пополняет запас образцов в шкафу, сообщает руководителю клиники о новом продукте и оставляет рекламные материалы.

К концу дня торговый представитель входит в систему Oracle CRM On Demand и начинает обновление записей, связанных с действиями за день. Торговый представитель обновляет запись действия для вызова в клинику, но он хочет еще раз просмотреть запись, прежде чем изменить ее статус на окончательный статус "Отправлено". Однако у торгового представителя запланировано посещение совещания по продажам, поэтому он устанавливает статус "Завершено" и отправляется на совещание. Запись в этот момент не может быть удалена из Oracle CRM On Demand.

Когда торговый представитель возвращается с совещания, он просматривает запись действия для вызова еще раз и затем устанавливает статус записи "Отправлено". В этот момент запись действия для вызова не может быть обновлена, она не может быть удалена из Oracle CRM On Demand, и все поля записи доступны только для чтения. Кроме того, другие записи не могут быть связаны с отправленной записью действия для вызова. Пример процесса, поддерживающего этот сценарий, приведен в разделе [Пример использования процессов для блокировки записей](#) (на стр. 311).

## Пример использования процессов для блокировки записей

В этом разделе приводится пример создания процесса в поддержку сценария, описанного в разделе [Сценарий для блокировки записей действия](#) (на стр. 311). В зависимости от бизнес-модели эта функциональная возможность может использоваться по-разному.

Пользователь создает процесс, который ограничивает действия, выполняемые пользователем, следующим образом.

- Если запись имеет статус "Завершено", пользователи не могут удалить эту запись.
- Когда запись имеет статус "Отправлено", происходит следующее.
  - Пользователи не могут обновить или удалить запись или связать эти записи с записью действия для вызова.
  - Все поля в записи действия для вызова доступны только для чтения.
- Процесс применяется к вызовам организации и вызовам специалистов, но не к общим вызовам.

### **Чтобы настроить процесс для блокировки записей действия для вызова**

- 1 Создайте в Oracle CRM On Demand процесс следующим образом.

**a** В поле "Имя процесса" введите уникальное имя процесса.

**b** В списке "Имя объекта" выберите "Операция".

При назначении полю "Имя объекта" значения "Операция" в основном поле автоматически устанавливается значение "Тип вызова". В поле перехода автоматически устанавливается значение "Статус". Дополнительные сведения о создании процессов см. в разделе [Создание процессов](#) (на стр. 315).

- 2 Добавьте состояния перехода, представленные в следующей таблице, к процессу, созданному на шаге 1 этой процедуры.

Дополнительные сведения о добавлении состояний перехода к процессам см. в разделе [Добавление состояний перехода к процессам](#) (см. "Добавление состояний перехода к процессу" на стр. 317).

Штат	Снимите флажок обновления	Снимите флажок удаления/исключения
Не начато	Снят	Снят
Выполняется	Снят	Снят
Завершено	Снят	Выбрано
Зарезервировано	Выбрано	Выбрано

- 3 Ограничьте процесс таким образом, чтобы он применялся к вызовам организации и вызовам специалистов, но не к общим вызовам, добавив к процессу основные значения "Вызовы организации" и "Вызовы специалистов".

Дополнительные сведения об ограничении процессов см. в разделе [Ограничение процессов](#) (на стр. 319).

- 4 В состоянии перехода "Отправлено" выполните конфигурацию настройки полей и установите для всех полей флажки "Только чтение".



Дополнительные сведения о конфигурации настройки полей для состояний перехода см. в разделе [Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#) (на стр. 320).

- 5** В состояниях перехода "Завершено" и "Отправлено" включите соответствующие параметры контроля доступа для типов связанных записей.

Настройки для флажков приведены в следующей таблице. Дополнительные сведения о включении параметров управления доступом для типов связанных записей см. в разделе [Включение параметров управления доступом для типов связанных записей](#) (см. "Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей" на стр. 321).

Состояние перехода	Тип связанной записи	Отключить создание/добавление	Запретить обновление	Отключить удаление/исключение
Завершено	Ответы на сообщения	Снят	Снят	Выбрано
	Продукты с подробными сведениями	Снят	Снят	Выбрано
	Доставленная рекламная позиция	Снят	Снят	Выбрано
	Пробные образцы	Снят	Снят	Выбрано
	Транзакции с образцами	Снят	Снят	Выбрано
	Подписи	Снят	Снят	Выбрано
	Решения	Снят	Снят	Выбрано
Отправлено	Дополнения	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Книги	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Контакты (М:М)	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Пользовательские объекты 01 - 03	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Ответы на сообщения	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Продукты с подробными сведениями	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Пробные образцы	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Транзакции с образцами	Выбрано	Выбрано	Выбрано
	Подписи	Выбрано	Выбрано	Выбрано

Состояние перехода	Тип связанной записи	Отключить создание/добавление	Запретить обновление	Отключить удаление/исключение
	Решения (М:М)	Выбрано	Выбрано	Выбрано

## Функция администрирования процессов

В администрировании процессов поддерживаются следующие типы записей.

- Организация
- Операция
- Адрес
- Бизнес-план
- Зацепка
- План обмена сообщениями
- Цель
- Бизнес-возможность
- Отказ от ответственности для образцов
- Транзакция с пробам
- Запрос на обслуживание
- Решение

## Ограничения

Применяются следующие ограничения:

- Для каждого типа записи, который поддерживает администрирование процессов, может быть задан только один процесс.
- Для каждого из поддерживаемых типов записей поле "Статус" в типе записи используется в качестве поля перехода для процесса. Нельзя выбрать другое поле перехода.
- Только для типа записей "Операция" поддерживается использование основного поля для ограничения процесса. Основное поле типа записи "Операция" - это поле "Тип вызова". Нельзя выбрать другое основное поле.
- Возможности настройки полей для состояний перехода ограничиваются указанием того, что определенные поля доступны только для чтения, когда запись находится в состоянии перехода.
- Поле "Номер заказа" и флажок "По умолчанию", который появляется в записи процесса при сохранении процесса, не используются в текущей версии Oracle CRM On Demand.

## Типы связанных записей

Для каждого типа родительской записи, поддерживаемого в администрировании процессов, можно включить параметры контроля доступа для всех типов связанных записей, которые поддерживаются для типа родительской записи и которые доступны компании, за исключением параметров, приведенных в следующей таблице.

Тип родительской записи	Неподдерживаемые типы связанных записей
Организация	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Оценки</li> <li>■ Финансовая организация: отделение</li> <li>■ Финансовая организация: институт стороннего владения</li> </ul>
Операция	Оценки
Бизнес-план	Оценки
Зацепка	Оценки
Цель	Оценки
Бизнес-возможность	Оценки
Запрос на обслуживание	Оценки

## Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand

Чтобы настроить процесс в Oracle CRM On Demand, выполните следующие задачи.

- 1 [Создание процессов](#) (на стр. 315)
- 2 [Добавление переходов состояний в процессы](#) (см. "[Добавление состояний перехода к процессу](#)" на стр. 317)

Можно при необходимости выполнить также следующие задачи:

- [Ограничивающие процессы](#) (см. "[Ограничение процессов](#)" на стр. 319)
- [Конфигурация настройки полей для переходов состояний](#) (см. "[Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#)" на стр. 320)
- [Включение контроля доступа для связанных типов записей](#) (см. "[Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей](#)" на стр. 321)

## Создание процессов

Чтобы создать процесс, выполните следующую процедуру. Эта задача является шагом [процедуры настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#) (см. "[Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#)" на стр. 315).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### *Процедура создания процесса*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Администрирование процессов".
- 3 На странице "Список процессов" нажмите кнопку "Создать".
- 4 На странице "Изменение процесса" введите сведения о процессе.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Номер заказа" и флажок "По умолчанию", который появляется на странице сведений о процессе при сохранении процесса, не используются в текущей версии Oracle CRM On Demand.

Поля процесса описаны в следующей таблице. Дополнительные сведения о том, как эти поля используются в текущей версии Oracle CRM On Demand, см. в списке ограничений в разделе [Функция администрирования процессов](#) (на стр. 314).

Поле	Описание
Имя процесса	Тип записи для процесса Список типов записей, для которых можно создавать процессы, см. в разделе <a href="#">Функция администрирования процессов</a> (на стр. 314).
Основное поле	Имя поля в типе записи, которое должно использоваться в качестве фильтра для ограничения процесса определенными записями данного типа. Данное поле доступно только для чтения. Для типа записи "Операция" значением по умолчанию в основном поле является "Тип вызова". Для других типов записей оставьте это поле пустым. Дополнительные сведения об основных полях см. в разделе <a href="#">Об основных полях в администрировании процессов</a> (см. "Основные поля в администрировании процессов" на стр. 311).
Поле перехода	Имя поля в типе записи, которое определяет переход записей из одного состояния перехода в другое. Данное поле доступно только для чтения. Для всех поддерживаемых типов записей значением по умолчанию является "Статус". Дополнительные сведения об полях перехода см. в разделе <a href="#">Состояния перехода и поля перехода в</a>

Поле	Описание
	<a href="#">администрировании процессов</a> (на стр. 310).
Описание	(Необязательно.) Описание процесса.

## Добавление состояний перехода к процессу

В процессе каждое значение поля перехода может быть связано с одним состоянием перехода. Дополнительные сведения об полях перехода и состояниях перехода см. в разделе [Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов](#) (на стр. 310).

Чтобы добавить состояние перехода к процессу, выполните следующую процедуру. Эта задача является шагом [процедуры настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#) (см. "[Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#)" на стр. 315).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### Чтобы добавить состояние перехода к процессу

- 1 На странице "Список процессов" щелкните ссылку "Имя процесса" для того процесса, к которому необходимо добавить состояние перехода.
- 2 Прокрутите страницу сведений о процессе до раздела "Состояния перехода" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице "Изменение состояния перехода" введите сведения о состоянии перехода.
- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 для каждого состояния перехода, которое необходимо добавить к процессу.

В следующей таблице описаны некоторые поля состояния перехода. Заголовки в разделе ключевых сведений и разделе "Проверка" на странице в Oracle CRM On Demand содержат имя поля перехода.

Поле	Описание
<b>Ключевые сведения</b>	
Штат	Значение поля перехода, которое идентифицирует данное состояние перехода. В процессе каждое значение поля перехода может быть связано только с одним состоянием перехода. Если значение использовано с состоянием перехода, оно удаляется из списка выбора значений в поле

Поле	Описание
	"Состояние".
Категория	(Необязательно.) Категория продаж, с которой связано состояние перехода.
Описание	(Необязательно.) Описание состояния перехода.
<b>Проверка</b>	
Условие	<p>(Необязательно.) Условие, которое определяет, может ли запись быть перемещена в это состояние перехода.</p> <p>Можно ввести выражение непосредственно в текстовом поле или щелкнуть значок <i>fx</i>, чтобы открыть окно Expression Builder для определения выражения. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе <a href="#">Expression Builder</a> (на стр. 689).</p> <p>В этом выражении нельзя использовать вычисляемые поля. Вычисляемые поля не поддерживаются в выражениях в поле "Условие" состояний перехода.</p> <p>Если условие не выполняется, когда пользователь пытается переместить запись, имеющую тип, указанный в процессе, в это состояние перехода, появляется сообщение об ошибке, и изменения, сделанные пользователем, не сохраняются.</p>
Сообщение об ошибке	(Необязательно.) Текст сообщения об ошибке, которое появляется, если условие не выполняется, когда пользователь пытается переместить запись, имеющую тип, указанный в процессе, в это состояние перехода.
<b>Параметры контроля доступа записи</b>	
Запретить обновление	(Необязательно.) Если этот флажок установлен, пользователи, в том числе пользователи внешних приложений, не могут обновлять записи, имеющие тип, указанный в процессе, когда эти записи находятся в состоянии перехода.

Поле	Описание
Отключить удаление/исключение	<p>(Необязательно.) Если этот флажок установлен, пользователи, в том числе пользователи внешних приложений, не могут удалять записи, имеющие тип, указанный в процессе, когда эти записи находятся в состоянии перехода.</p> <p>Кроме того, если запись в этом состоянии перехода является дочерней по отношению к родительской записи, то пользователи не могут исключить эту запись из отношения, потому что при этом дочерняя запись удаляется из Oracle CRM On Demand.</p> <p>Однако, если исключение дочерней записи из отношения вместе с родительской записью не приводит к удалению дочерней записи из Oracle CRM On Demand, то эта запись может быть исключена из отношения, когда эта запись находится в состоянии перехода, но она не может быть удалена.</p>

## Ограничение процессов

Для ограничения процесса, чтобы процесс применялся только к определенным записям данного типа, можно указать, какие значения в основном поле типа записи допустимы для процесса. Дополнительные сведения об основных полях см. в разделе [Об основных полях в администрировании процессов](#) (см. "[Основные поля в администрировании процессов](#)" на стр. 311).

Чтобы ограничить процесс, выполните следующую процедуру.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### Процедура ограничения процесса

- 1 На странице "Список процессов" щелкните ссылку "Имя процесса" для того процесса, который необходимо ограничить.
- 2 Прокрутите страницу сведений о процессе до раздела "Основные значения" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице изменения основных значений в поле "Значение" выберите значения, которыми должен быть ограничен процесс.

На странице изменения основных значений можно выбрать не более пяти полей. Чтобы выбрать значения дополнительно, можно повторить эту процедуру.

- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 столько раз, сколько потребуется для добавления всех основных значений.

## Конфигурация настройки полей для состояний перехода

Пользователь может определить поведение определенных полей, когда запись находится в состоянии перехода, сконфигурировав настройку полей для состояния перехода.

Для конфигурации настройки полей для состояния перехода выполните следующую процедуру.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### *Процедура конфигурации настройки поля для состояния перехода*

- 1 На странице сведений о процессе щелкните ссылку "Состояние" для того состояния перехода, для которого необходимо сконфигурировать настройку полей.
- 2 Прокрутите страницу сведений о состоянии перехода до раздела "Настройка полей" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице изменения настройки полей укажите поведение полей, когда запись указанного в процессе типа находится в состоянии перехода, следующим образом.
  - a Выберите поле в списке полей.
  - b Установите флажок для поведения, которое необходимо настроить для поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения об ограничениях, применяемых к конфигурации настройки полей для состояний перехода, см. в разделе [Функция администрирования процессов](#) (на стр. 314).

**ВНИМАНИЕ.** Если необходимо установить для поля флажок "Только чтение", это поле уже должно отображаться в разметке страницы, где оно должно использоваться. В противном случае, когда поле будет добавлено к разметке страницы, будет выведено сообщение об ошибке, если пользователи попытаются сохранить запись этого типа.

На странице изменения настройки полей можно указать настройки не более чем для пяти полей. Чтобы указать настройки для дополнительных полей, можно повторить эту процедуру.

- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 столько раз, сколько потребуется для настройки всех полей, которые необходимо сконфигурировать для состояния перехода.



## Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей

Можно ограничить действия, которые может выполнять пользователь со связанными записями, когда родительская запись находится в состоянии перехода, включив параметры контроля доступа для типов связанных записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые типы записей не имеют типов связанных записей.

Для включения параметров контроля доступа для типов связанных записей выполните следующую процедуру.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### Процедура включения параметров контроля доступа для типов связанных записей

- 1 На странице сведений о процессе щелкните ссылку "Состояние" для того состояния перехода, для которого надо включить параметры контроля доступа для типов связанных записей.
- 2 Прокрутите страницу сведений о состоянии перехода до раздела "Связанный контроль доступа" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.

- 3 На странице правки связанного контроля доступа для каждого типа связанной записи установите флажки для параметров контроля доступа, которые требуется включить.

На странице правки связанного контроля доступа можно включить параметры контроля доступа не более чем для пяти типов связанных записей. Если необходимо включить параметры контроля доступа для дополнительных типов записей, можно повторить эту процедуру.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице правки связанного контроля доступа флажки параметров контроля доступа помечены как обязательные: рядом с именем каждого флажка отображается звездочка. Эти флажки помечены как обязательные, поскольку в базе данных поля этих флажков всегда имеют значение. Это или значение "Истина", то есть флажок установлен, или значение "Ложь", то есть флажок снят. Если установить флажок, то в базе данных сохранится значение "Истина". Если флажок не устанавливать, то в базе данных сохранится значение "Ложь".

- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 столько раз, сколько необходимо для включения параметров контроля доступа для типов связанных записей для состояния перехода.

В следующей таблице описываются параметры контроля доступа для типов связанных записей. Некоторые типы связанных записей недоступны. Список недоступных типов связанных записей см. в разделе [Функция администрирования процессов](#) (на стр. 314).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут быть как пользователями внешних приложений, так и пользователями Oracle CRM On Demand.

Поле	Описание
Отключить создание/добавление	Если этот флажок установлен, пользователи не могут создавать новые записи данного типа связанной записи из родительской

Поле	Описание
	записи или добавлять существующие записи данного типа в родительскую запись, когда родительская запись находится в состоянии перехода.
Запретить обновление	<p>Режим этого флажка зависит от отношений между типом родительской записи и типом связанной записи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если отношения типа родительской записи и типа связанной записи - "один-ко-многим" и установлен данный флажок, пользователи не могут обновлять записи данного типа связанной записи, которые являются дочерними по отношению в родительской записи, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</li> </ul> <p>Дочерние записи не могут быть обновлены ни из какого места Oracle CRM On Demand, когда родительская запись находится в состоянии перехода. Например, если в типе записи Пользовательский объект 05 в родительской записи имеются связанные записи, то эти записи Пользовательского объекта 05 не могут быть обновлены, когда родительская запись находится в состоянии перехода, даже если доступ к ним осуществляется с главной страницы Пользовательского объекта 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для типов связанных записей, которые имеют отношение к типу родительской записи "многие ко многим", флажок "Запретить обновление" будет неприменим, то есть он не может использоваться для предотвращения обновления пользователями связанных записей этого типа, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</li> </ul>
Отключить удаление/исключение	<p>Режим этого флажка зависит от отношений между типом родительской записи и типом связанной записи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если отношения типа родительской записи и типа связанной записи - "один-ко-многим" и установлен данный флажок, пользователи не могут удалять записи данного типа связанной записи, которые являются дочерними по отношению в родительской записи, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</li> </ul> <p>Дочерние записи не могут быть удалены ни из какого места Oracle CRM On Demand, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если отношения типа родительской записи и типа связанной записи - "один-ко-многим" и установлен данный флажок, пользователи не могут удалять дочерние записи данного типа из отношений с родительской записью, когда родительская запись находится в состоянии перехода. Однако пользователи могут удалить дочерние записи из других мест в Oracle CRM On Demand, например из списка,</li> </ul>

Поле	Описание
	доступ к которому осуществляется с главной страницы типа записи.

## Конфигурация потока операций

Для настройки правил потока операций в соответствии с бизнес-требованиями компании выполните следующие действия:

- 1 Составьте план бизнес-процессов совместно со всеми заинтересованными сторонами
- 2 Задокументируйте все правила потока операций и соответствующие действия потоков операций, которые необходимо настроить. Дополнительные сведения о компонентах правил потока операций см. в разделе [О правилах потока операций](#) (см. "[О правилах потоков операций](#)" на стр. 323).
- 3 Войдите в систему Oracle CRM On Demand в качестве администратора компании и создайте правила потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 336).
- 4 В рамках новых правил потока операций определите все необходимые действия потока операций. Сведения о создании различных типов действий потока операций см. в следующих разделах:
  - [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
  - [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
  - [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
  - [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
  - [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
  - [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
  - [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)
  - [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
  - [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## О правилах потоков операций

*Правило потока операций* представляет собой инструкцию, согласно которой каждый раз при возникновении указанного события в Oracle CRM On Demand автоматически выполняется одно или несколько действий.

## О настройке функциональных возможностей, связанных с правилами потоков операций

Для нового клиента функциональные возможности правил потока операций включаются автоматически. Однако для существующих клиентов функциональные возможности правил потока операций Oracle CRM On Demand должны настраиваться Oracle CRM On Demand Customer Care и администратором компании.

- **Настройка Oracle CRM On Demand Customer Care.** Если функциональные возможности правил потока операций настроены Oracle CRM On Demand Customer Care, на главной странице администрирования в разделе "Управление бизнес-процессом" отображается ссылка "Конфигурация потока операций". Кроме того, роли пользователя "Администратор" назначены полномочия "Управление правилами данных – управление правилами потока операций". Дополнительные сведения о ролях пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).
- **Режим "Включить поток операций".** Выполнение правил потока операций возможно только после того, как администратор компании установит флажок "Включить поток операций" на странице "Профиль компании". Дополнительные сведения о настройке профиля компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 19).
- **События интеграции.** *Событие интеграции* - это средство запуска внешних процессов на основе изменений (операции создания, обновления, удаления, связывания или отмены связывания, восстановления и объединения) записей в Oracle CRM On Demand. Можно указать, какие поля в записи необходимо отслеживать. Если для создания событий интеграции в компании необходимо использовать правила потока операций, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care с запросом на поддержку администрирования событий интеграции, указав необходимый общий размер очереди событий интеграции. При изменении значения отслеживаемого поля информация об этом изменении записывается в событие интеграции. Кроме того, можно указать, в какие очереди событий интеграции добавляются события интеграции. Дополнительные сведения об управлении событиями интеграции см. в разделе [О событиях интеграции](#) (на стр. 660).
- **Книги.** Если для обновления связей между записями и книгами в компании необходимо использовать правила потока операций, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care с запросом на поддержку управления книгами. Дополнительные сведения об управлении книгами см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 250).

## Запускающие события и действия в правилах потока операций

Правило потока операций анализируется при возникновении события, указанного в этом правиле (запускающее событие). Если выполнены условия, заданные для этого правила (или если для правила не задано условий), выполняются указанные в правиле действия. Например, можно создать правило потока операций, согласно которому при создании возможности (запускающее событие правила потока операций) менеджеру владельца возможности отправляется по электронной почте сообщение (действие правила потока операций). Можно также указать, что это сообщение отправляется только в том случае, если выручка от возможности больше определенной суммы (условие правила потока операций), а также задать текст сообщения электронной почты.

Кроме того, правила потока операций можно настроить так, чтобы по прошествии указанного периода времени или при наступлении указанной даты или времени выполнялись действия. Дополнительные сведения о действиях потока операций на основе времени см. раздел [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334).

Правила потока операций могут инициироваться при возникновении одного из следующих событий:

- Создание, обновление, восстановление, объединение или удаление записи.

- Связывание записи с другой записью или отмена ее связывания с другой записью.

Запускающие события правила потоков операций для связывания и его отмены поддерживаются только для связей между определенными типами записей. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Запускающие события правила потоков операций для связывания и его отмены" данной темы.

Правила потока операций настраиваются для всей записи, а не для отдельных полей. Для правил потока операций существует несколько типов запускающих событий, но каждое правило потока операций имеет только одно запускающее событие. Можно задать автоматическое выполнение в Oracle CRM On Demand одного или нескольких действий при соблюдении условий, заданных для правила потока операций, в зависимости от запускающего события, выбранного для правила.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания правила в нем невозможно изменить тип записи или запускающее событие. Однако заданные для потока операций условия можно обновить.

Запускающее событие для каждого правила отображается на странице списка правил потока операций и на странице сведений о правиле потока операций. В следующей таблице показаны действия, которые доступны для каждого запускающего события.

Инициировать событие	Действия
При сохранении новой записи	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создание задачи</li> <li>■ Назначить книгу</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Ожидание</li> <li>■ Обновить значения</li> </ul>
При сохранении измененной записи	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создание задачи</li> <li>■ Назначить книгу</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Ожидание</li> <li>■ Обновить значения</li> </ul>
Перед удалением записи	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создание задачи</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> </ul>
Перед сохранением измененной записи	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Обновить значения</li> </ul>
После связывания с родительским объектом	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Ожидание</li> </ul>

Инициировать событие	Действия
После отмены связывания с родительским объектом	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Ожидание</li> </ul>
При восстановлении записи	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Создание задачи</li> </ul>
При объединении записей	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Создание задачи</li> </ul>

Эти три дополнительные действия потока операций доступны только в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Синхронизация партнера с книгой
- Синхронизация книги с партнером
- Синхронизация владельца с субъектом-партнером

Для получения дополнительных сведений об этих действиях и их использовании см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* в [библиотеке документации Oracle CRM On Demand](#) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>), доступной в Oracle Technology Network.

## Ограничения, применяемые к правилам потока операций и действиям, указанным в правилах

Следующие ограничения относятся к правилам потока операций и к действиям, указанным в этих правилах.

- **Условия, заданные для правила потока операций.** Если для правила потока операций заданы условия, при запуске этого правила назначенные ему действия выполняются только при соблюдении этих условий. Если условия не соблюдены, действия не выполняются. Если для правила потока операций не заданы условия, действия выполняются каждый раз при запуске правила.
- **Несколько действий для правила потока операций.** Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий. При попытке создания для правила более 25 действий появляется сообщение об ошибке. Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле, начиная с действия с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. Порядок действий в правиле можно изменить. Дополнительные сведения о правилах потоков операций см. в разделе [О действиях потоков операций](#) (см. "О действиях потока операций" на стр. 332).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если действие потока операций внезапно прекращено до его завершения, оставшиеся действия в этом правиле не выполняются.

- **Типы записей.** Правила потоков операций можно создать для нескольких типов записей. Однако каждое правило потока операций применяется только к записям одного типа. Таким образом, если для конкретного типа записей создано правило потока операций и требуется выполнять то же действие для записей другого типа, необходимо создать для записей второго типа второе правило потока операций (с тем же запускающим событием, теми же условиями и теми же действиями).
- **Контекст одной записи.** Правило потока операций, запускаемое при создании, обновлении или изменении записи, применяется в контексте одной записи; другими словами, по такому правилу потока операций доступ к полям и их обновление возможны только в пределах одной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если событием, запускающим правило потока операций, служит связывание или отмена связывания записей, событие интеграции, созданное по такому правилу, может содержать поля как из дочерней, так и из родительской записи.

## Порядок правил потоков операций

При создании правила потока операций Oracle CRM On Demand автоматически присваивает ему следующий неиспользуемый порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи и том же запускающем событии. Если запускающее событие правила потока операций имеет значение "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то Oracle CRM On Demand автоматически назначает правилу следующий неиспользованный порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи, том же запускающем событии и том же типе родительской записи. Порядковый номер определяет порядок, в котором Oracle CRM On Demand вызывает последовательность правил потоков операций, основанных на таком же типе записи, том же запускающем событии и, если применимо, на том же типе родительской записи. При необходимости можно изменить порядок правил. Дополнительные сведения об изменении порядка правил потоков операций см. в разделе [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 364).

## Выход из последовательности правил потоков операций

Можно указать Oracle CRM On Demand остановить обработку последовательности правил потоков операций при соблюдении условия правила потоков операций. При запуске правила потоков операций оценивается условие правила. При соблюдении условия правила и установленном флажке выхода в правиле потоков операций выполняются активные действия по текущему правилу, но последующие правила, основанные на таком же типе записи и таком же запускающем событии, и (где применимо) для такого же типа родительской записи, не выполняются.

## Запускающие события, заключающиеся в связывании или отмене связывания

Запускающие события связывания или его отмены правил потоков операций поддерживаются только для связей между определенными типами записей. Для таких событий доступны следующие действия:

- **Отправка электронной почты.** Данное действие доступно для всех запускающих событий связывания или его отмены.
- **Ожидание.** Данное действие доступно для всех запускающих событий связывания или его отмены.
- **Создать событие интеграции.** Данное действие доступно только для некоторых связей.

В следующей таблице приведены связи, поддерживающие такие события, и указаны связи, поддерживающие действие "Создать событие интеграции".

Тип родительской записи	Тип записи	Поддержка действия "Создать событие интеграции"
Организация	Контакт	Да
Организация	Пользовательский объект 01	Нет
Организация	Пользовательский объект 02	Нет
Организация	Пользовательский объект 03	Нет
Операция	Контакт	Нет
Контакт	Организация	Да
Контакт	Пользовательский объект 01	Нет
Контакт	Пользовательский объект 02	Нет
Контакт	Пользовательский объект 03	Нет
Контакт	Бизнес-возможность	Да
Бизнес-возможность	Контакт	Да
Бизнес-возможность	Пользовательский объект 02	Нет

В следующей таблице приведено описание действий, которые могут запустить правила потоков операций при связывании или отмене связывания. Для каждого случая указаны также события интеграции, формируемые по правилу потока операций (если для этого правила задано действие, относящееся к событиям интеграции).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от данных в записях могут формироваться дополнительные события интеграции. Например, при создании нового контакта для субъекта формируется дополнительное событие интеграции (обновление субъекта), если создаваемый контакт является основным контактом для данного субъекта.

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
Создание нового контакта для субъекта.	Организация	Контакт	Пользовательский интерфейс	Субъект: обновление Контакт: вставка Контакт: связывание
			Веб-службы	Контакт: вставка



Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
				Контакт: связывание Субъект: обновление
Связывание существующего контакта с субъектом.	Организация	Контакт	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: вставка Контакт: обновление
			Веб-службы	Контакт: связывание Субъект: обновление
Удаление контакта из записи субъекта.	Организация	Контакт	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: удаление Контакт: обновление (только для основного контакта)
			Веб-службы	Контакт: отмена связывания Субъект: обновление
Связывание существующего субъекта с контактом.	Контакт	Организация	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: вставка Субъект: обновление
			Веб-службы	Контакт для субъекта: вставка Контакт: обновление
Удаление субъекта из записи контакта.	Контакт	Организация	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: удаление Контакт: обновление (только для основного контакта)
			Веб-службы	Контакт для субъекта: удаление Контакт: обновление (только для основного контакта)
Создание новой бизнес-возможности для	Контакт	Бизнес-возможность	Пользовательский интерфейс	Бизнес-возможность: вставка Бизнес-возможность: связывание

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
контакта.			Веб-службы	Бизнес-возможность: вставка Бизнес-возможность: связывание Контакт: обновление
Удаление бизнес-возможности из записи контакта.	Контакт	Бизнес-возможность	Пользовательский интерфейс	Бизнес-возможность: отмена связывания
			Веб-службы	Бизнес-возможность: отмена связывания
Создание нового контакта для бизнес-возможности. <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это действие не доступно через пользовательский интерфейс.	Бизнес-возможность	Контакт	Веб-службы	Контакт: вставка Контакт: связывание
Связывание существующего контакта с бизнес-возможностью.	Бизнес-возможность	Контакт	Пользовательский интерфейс	Бизнес-возможность: обновление Роль контакта для бизнес-возможности: вставка
			Веб-службы	Контакт: связывание Бизнес-возможность: обновление
Удаление контакта из записи бизнес-возможности.	Бизнес-возможность	Контакт	Пользовательский интерфейс	Роль контакта для бизнес-возможности: удаление Бизнес-возможность: обновление
			Веб-службы	Контакт: отмена связывания Бизнес-возможность:

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
				обновление

## Сбои действий по правилам потоков операций

Сбои при выполнении правил потоков операций приводят к указанным ниже последствиям.

- При сбое действия обновления значений операция, запустившая данное правило потока операций, блокируется и никакие другие действия, предусмотренные этим правилом, не выполняются. Отображается сообщение об ошибке, указывающее пользователю на сбой в операции.
- При сбое действий другого типа, заданных для правил потоков операций, отображается сообщение об ошибке, но операция, запустившая данное правило потока операций, не блокируется, и выполняются другие действия, предусмотренные этим правилом. Некоторые сообщения об ошибках не отображаются для пользователя (например, сообщение о сбое в действии "Создание задачи" из-за того, что пользователь не позволил создать задачу.) Такие ошибки записываются в файл журнала.

## Просмотр записей и действия потока операций

Когда пользователь выполняет действие, инициирующее правило потока операций, некоторые действия, предусмотренные этим правилом, могут не выполняться, если в результате такого действия пользователь теряет возможность просмотра записи.

Например, предположим, что правило потока операций вызывается при сохранении измененной записи организации. Если пользователь, являющийся владельцем записи организации, переназначает организацию другому пользователю, при сохранении записи организации будет вызвано правило потока операций. Если первоначальный владелец записи организации больше не имеет возможности просматривать ее никакими иными средствами (например, как участник команды или книги), любое действие потока операций, требующее доступа к записи организации, завершится ошибкой.

## Режимы владения записью и действия потоков операций

Можно настроить типы записи, поддерживающие пользовательские книги в различных режимах владения: режим пользователя, смешанный режим или режим книги. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. [Режимы владения записями](#) (см. "Режимы владения записью" на стр. 260). Режим владения записями взаимодействует с правилами потока операций и действиями.

Если действие "Назначить поток операций книги" пытается удалить из записи основную пользовательскую книгу, то происходит следующее:

- Если тип записи настроен на режим книги, то действие потока операций не выполняется.
- Если тип записи настроен на смешанный режим, то Oracle CRM On Demand удаляет значение в поле "Книга" записи и основная пользовательская книга удаляется из записи.
- Если тип записи настроен на режим пользователя, то ни одна из книг записи не будет являться основной пользовательской книгой и режим владения записями не повлияет на действие потока операций.

Если действие потока операций зависит от значения поля "Владелец" в записи, например, когда действие "Отправка электронной почты" настроено с помощью параметра "Адрес эл.почты в записи", тогда выполняются следующие действия:

- Если тип записи настроен на режим книги, то действие потока операций не выполняется.
- Если тип записи настроен на режим пользователя или смешанный режим и поле, указывающее адрес эл.почты в записи, пусто, то действие потока операций не выполняется.

Например, если действие "Отправка электронной почты" настроено на отправку электронного сообщения владельцу организации и тип записи организации настроен на смешанный режим, то действие потока операций не выполняется, если поле "Владелец" в записи организации не заполнено. Однако, если поле "Владелец" заполнено, то действие потока операций выполнится.

### Задержка

Правила потоков операций вычисляются последовательно и синхронно. Таким образом, операция обновления в целом выполняется только после вычисления всех правил. Правила потоков операций предусматривают задержку определенной продолжительности при выполнении операций (т. е. между началом операции и ее завершением). Например, создание каждой задачи по правилу потока операций может приводить к увеличению задержки операции обновления записи на 20%. При создании сообщения электронной почты по правилу потока операций задержка увеличивается приблизительно на 5%.

Вычисление выражений выполняется быстрее. Для минимизации задержки рекомендуется добавить к условиям для правила потока операций взаимно исключающие выражения. Правила потока операций следует составлять в пошаговом режиме, контролируя скорость выполнения.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 364)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

### О действиях потока операций

Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий.

Можно создать следующие типы действий потока операций:

- **Назначить книгу.** Действие "Назначить книгу" назначает книгу записи при соблюдении условий правила потока операций.
- **Создать событие интеграции.** Это действие помещает событие интеграции в одну или несколько очередей интеграции, если соблюдены условия правила потока операций и зарегистрировано изменение по крайней мере одного из полей, отслеживаемых данным действием.
- **Создать задачу.** Действие "Создать задачу" создает задачу при соблюдении условий правила потока операций.
- **Отправка электронной почты.** Действие "Отправка электронной почты" отправляет сообщение электронной почты при соблюдении условий правила потока операций.
- **Обновить значения.** Действие "Обновить значения" обновляет поля при изменении записи без потери информации об исходном изменении (т. е. о времени изменении записи, о пользователе, который внес это изменение, и о данных, которые были изменены). Действие выполняется в конце периода ожидания, определенного в одном или нескольких действиях ожидания, предшествующих действию обновления значений после ожидания в правиле потока операций.
- **Ожидание.** Действие "Ожидание" в Oracle CRM On Demand позволяет отложить выполнение других (следующих) действий, указанных в правиле потока операций, до истечения периода ожидания или наступления определенной даты и времени.

Эти три дополнительные действия потока операций доступны только в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Синхронизация партнера с книгой
- Синхронизация книги с партнером
- Синхронизация владельца с субъектом-партнером

Для получения дополнительных сведений об этих действиях и их использовании см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* в [библиотеке документации Oracle CRM On Demand](#) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>), доступной в Oracle Technology Network.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле: первым выполняется действие с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. После создания действий для правила потока операций можно изменить их порядок. Подробнее см. в разделе [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363).

При создании действий для правил потока операций для выбора полей из записей и определения выражения для вычисления переменных применяется инструмент Expression Builder. Объединив поля записи и переменные, можно включить их в тему или основной текст сообщения электронной почты, в тему задачи или в текст ее описания, а также в новое значение поля, которое требуется обновить. Построитель выражений также можно использовать для расчета продолжительности или конечной даты и времени периода ожидания для действий ожидания в правилах потока операций. При внедрении правил потоков операций имена полей и переменные в выражениях, определенных пользователем, заменяются значениями. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

Пошаговые инструкции для создания действий потока операций см. в следующих разделах.

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)

- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

### **Связанные разделы**

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## **О правилах потока операций на основе времени**

Правила потока операций можно настроить так, чтобы по прошествии временного предела выполнялись действия. Например, можно настроить правило так, чтобы после окончания срока действия или истечения периода ожидания для записи выполнялось определенное действие.

Для настройки правила потока операций на основе времени в правило добавляется одно или несколько действий ожидания. Во всех случаях, где требуется выполнение действия в зависимости от времени, следует создать действие ожидания, указывающее период времени для задержки или конечную дату и время задержки. Можно указать периоды времени или даты непосредственно или создать выражение для расчета периода или даты. Затем необходимо указать последовательность действий в правиле, чтобы действие ожидания выполнялось непосредственно перед действием, для которого требуется задержка. Если для выполнения бизнес-процесса требуется несколько правил, следует задать последовательность правил.

## **О переоценке условий потока операций после действий ожидания**

При использовании действий ожидания можно указать, следует ли переоценивать условие правила потока операций после окончания периода ожидания. Если для действия ожидания установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания", то после окончания периода ожидания запись считывается повторно и снова проверяется соответствие записи условию правила потока операций.

Если условие правила не соблюдено (поскольку запись изменена во время периода ожидания), оставшиеся действия в правиле не выполняются. Для действий ожидания по умолчанию установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания".

Если для действия ожидания установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания", то после окончания периода ожидания запись считывается повторно и следующее действие в правиле

выполняется без повторной проверки соответствия записи условию правила. Если в правиле несколько действий ожидания, флажок "Переоценка условий правил после ожидания" необходимо установить для каждого действия ожидания, в котором необходимо заново оценивать соблюдение условия правила после окончания периода ожидания.

## Пример использования правил потока операций на основе времени

В следующем примере показано, как можно использовать правила потока операций на основе времени. В зависимости от бизнес-модели их можно использовать по-разному.

Для запросов на обслуживание используется три варианта приоритета: стандартный, срочный и критический. По умолчанию при создании запроса на обслуживание для него устанавливается стандартный приоритет. Для бизнес-процесса эскалации обслуживания требуются следующие действия:

- 1 Если после создания нового запроса на обслуживания его статус не обновляется в течение 24 часов, его приоритет меняется на "Срочный" и владельцу запроса на обслуживание отправляется по электронной почте сообщение с уведомлением о необходимости обновления запроса на обслуживание.
- 2 Если статус запроса на обслуживание не изменяется в течение последующих 24 часов, происходит следующее:
  - Значение поля "Приоритет" меняется на "Критический"
  - Запрос на обслуживание переназначается руководителю исходного владельца
  - Исходному владельцу запроса на обслуживание отправляется электронное сообщение, уведомляющее, что запрос на обслуживание переназначен его руководителю и его приоритет изменен на "Критический"

Для соблюдения этих требований администратор компании задает правило потока операций для типа записи запроса на обслуживание, которое настраивается следующим образом:

- 1 В качестве запускающего события для правила задается значение "При сохранении новой записи"
- 2 В условии правила указывается, что статус запроса на обслуживание не имеет значения "Отложено", следующим образом:

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```

- 3 В правиле потока операций используется следующая последовательность действий:
  - a Действие ожидания с продолжительностью 24 часа и установленным флажком "Переоценка условий правил после ожидания"
  - b Действие обновления значений для изменения значения поля "Приоритет" в запросе на обслуживание на "Срочный"
  - c Действие отправки электронной почты для отправки владельцу запроса на обслуживание уведомления об изменении приоритета запроса на обслуживание на "Срочный" и необходимости обновления запроса на обслуживание

- d** Действие ожидания с продолжительностью 24 часа и установленным флажком "Переоценка условий правил после ожидания"
- e** Действие обновления значений для изменения значения поля "Приоритет" в запросе на обслуживание на "Критический"
- f** Действие обновления значений для назначения руководителя исходного владельца в качестве нового владельца
- g** Действие отправки электронной почты для отправки владельцу запроса на обслуживание и его руководителю уведомления о том, что запрос на обслуживание был переназначен и его приоритет изменен на "Критический"

Сведения о создании действий ожидания и обновления значений в правилах потока операций см. в разделе [Создание действий потока операций: ожидание](#) (см. "[Создание действий потоков операций: ожидание](#)" на стр. 360) и [Создание действий потока операций: обновление значения](#) (см. "[Создание действий потоков операций: обновление значений](#)" на стр. 358).

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Создание правил потока операций

**Перед началом работы** Для компании необходимо настроить функциональные возможности потоков операций в Oracle CRM On Demand в соответствии с инструкциями в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323). Для выполнения процедур, описание которых приведено в настоящем разделе, роли данного пользователя должны быть предоставлены полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания правила в нем невозможно изменить тип записи или запускающее событие. Однако заданные для потока операций условия можно обновить.

### Процедура создания правила потока операций

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".



- 3** На странице "Список правил потока операций" выполните одно из следующих действий.
- Для создания нового правила потока операций с помощью копирования существующего правила нажмите кнопку "Копировать" в правиле потока операций, которое необходимо скопировать.
  - Для создания нового правила потока операций не на основе существующего правила выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4** На странице сведений о правилах потока операций в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите сведения о правилах.

Поля правил описаны в следующей таблице.

Поле	Описание
Имя потока операций	Введите уникальное имя длиной не более 15 символов.
Активно	Флажок "Активно" служит для включения и отключения правила. Количество одновременно открытых правил потоков операций не ограничено.
Порядок	При создании правила потока операций это поле доступно только для чтения. Определяет порядок, в котором Oracle CRM On Demand вызывает правила, основанные на одинаковом типе записи и одинаковом запускаящем событии и (где применимо) на одинаковом типе родительской записи. Oracle CRM On Demand автоматически назначает правило следующему неиспользованному порядковому номеру для правил, основанных на одинаковом типе записи и одинаковом запускаящем событии. Если запускаящее событие правила потока операций имеет значение "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то Oracle CRM On Demand автоматически назначает правилу следующий неиспользованный порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи, том же запускаящем событии и том же типе родительской записи. При необходимости позднее можно изменить порядок правил потока операций. Подробнее см. в разделе <a href="#">Изменение порядка правил потоков операций</a> (на стр. 364).
Выход	<p>При установке флажка "Выход" в данном правиле потока операций и выполнении условий для правила выполняются активные действия для данного правила потока операций. Однако никакие последующие правила потока операций, основанные на том же типе записи и том же запускаящем событии и (где применимо) на том же типе родительской записи, не запускаются.</p> <p>Если условия данного правила потока операций не выполнены, то Oracle CRM On Demand переходит к следующему правилу в последовательности, несмотря на установленный флажок "Выход" в данном правиле потока</p>

Поле	Описание
	операций.
Тип записи	<p>Выберите тип записи для правила потока операций</p> <p>Для создания, обновления и удаления запускающих событий каждому правилу потока операций сопоставляется только один тип записей. Для этого типа записей выполняется вычисление правила и соответствующие действия. После создания правила изменить заданный для него тип записей невозможно.</p> <p>Если для правил потока операций задано запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом", выберите тип дочерней записи. Например, если требуется запускать правило потока операций при связывании записи контакта с записью организации, выберите в этом поле значение "Контакт", а в поле "Тип родительской записи" - значение Организация.</p>
Инициировать событие	<p>Выберите событие, запускающее данное правило.</p> <p>При возникновении этого события для записи указанного типа выполняется вычисление правила. После создания правила изменить заданное для него запускающее событие невозможно.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Запускающие события "После связывания с родительским объектом" и "После отмены связывания с родительским объектом" поддерживаются только для записей с типом "Организация", "Контакт" и "Бизнес-возможность". Дополнительные сведения см. в разделе "Запускающие события связывания или отмены связывания" темы <a href="#">О правилах потоков операций</a> (на стр. 323).</p>
Тип родительской записи	<p>Это поле отображается в том случае, если выбрано запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом".</p> <p>Выберите тип родительской записи. Например, если требуется настроить правило потока операций, выполнение которого запускается при связывании записи контакта с родительской записью субъекта, выберите в этом поле значение "Субъект", а в поле "Тип записи" - значение "Контакт".</p>

- Если необходимо определить условие для правила потока операций, щелкните значок fx в разделе страницы "Условие правила потока операций" и задайте условие для правила потока операций с помощью Expression Builder. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 689).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если условие для правила потока операций не определено, действия, заданные для этого правила, выполняются при каждом его инициировании.

Ниже приведены сведения, которые следует учитывать при создании условий для правил потоков операций.

- Условие для правила потока операций может содержать не более 1024 символов.
- Можно настроить правила потока операций для конкретных ролей или каналов. Дополнительные сведения об ограничении области действия правил потока операций определенными ролями или каналами см. в разделе [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями](#) (см. "Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями" на стр. 342).
- Чтобы определить, было ли обновлено поле записи, можно использовать условие правила потока операций, аналогичное следующему. В этом примере для проверки изменений в поле используется строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений данного поля:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

**ВНИМАНИЕ.** Функция PRE не возвращает предыдущее значение поля, если функция используется в любых потоках операций или действиях, которые вызваны действием "Ожидание". Дополнительные сведения о функции PRE() см. в разделе [PRE](#) (см. "До" на стр. 742).

- 6 Если раздел "Действия при несоблюдении условия" доступно на странице "Сведения о правилах потока операций", возможно указать, следует ли отменять операцию сохранения, если не соблюдено условие правила.

Для получения дополнительных сведений об указании отмены операции сохранения, если не соблюдено условие правила, см [Отмена операций сохранения потока операций](#) (см. "Отмена сохранения потока операций" на стр. 340).

- 7 Сохраните правило потока операций.

Когда правило сохранено можно создать действия для этого правила. Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий. Пошаговые инструкции для создания действий потока операций см. в следующих разделах.

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)

- [Отмена операций сохранения потока операций](#) (см. "[Отмена сохранения потока операций](#)" на стр. 340)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 364)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Отмена сохранения потока операций

Для определенных типов записей в правилах потока операций, где запускающим событием является "Перед изменением сохраненной записи", можно указать, что операция сохранения изменений, запускаемая правилом, должна быть отменена, если условие правила не выполняется. Однако изменения, выполненные Oracle CRM On Demand, не отменяются, даже если указать, что операция сохранения должна быть отменена.

Возможность отмены операции сохранения предоставляется только в правилах потока операций с запускающим событием "Перед изменением сохраненной записи"; она доступна только для определенных типов записей. Кроме того, типы записей, в которых доступен параметр "Отмена сохранения", определяет следующим образом роль пользователя.

- Если роль пользователя имеет полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций", параметр "Отмена сохранения" доступен в правилах потока операций для следующих типов записей возможностей.
- Если роль пользователя имеет полномочия "Поток операций - отмена сохранения" и полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций", параметр "Отмена сохранения" доступен в правилах потока операций для следующих типов записей.
  - Организация
  - Операция
  - Контакт
  - Пользовательский объект 01
  - Пользовательский объект 02
  - Пользовательские объекты 04 и выше
  - Домохозяйство
  - Зацепка
  - Бизнес-возможность
  - Выручка
  - Запрос на обслуживание

**Процедура отмены сохранения потока операций, если не выполняется условие правила**

- 1 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия при несоблюдении условия" снимите флажок "Отмена сохранения".
- 2 (Необязательно) Введите сообщение об ошибке, которое должно выдаваться при отмене операции сохранения из-за несоблюдения условия правила.
- 3 Сохраните внесенные изменения.

В следующей таблице описаны варианты действий из раздела "Действия при несоблюдении условия" страницы "Сведения о правилах потока операций".

Поле	Описание
Отмена сохранения	<p>Если установлен этот флажок, при несоблюдении условия правила выполняются следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Правило потока операций прекращается.</li> <li>■ Также прекращаются все последующие правила потока операций на основе того же типа записи с запускающим событием "Перед изменением сохраненной записи".</li> <li>■ Производится откат всех предыдущих изменений состояния записи, за исключением изменений, выполненных средствами Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Запись возвращается в свое исходное состояние. Однако если Oracle CRM On Demand обновляет запись, это изменение имеет преимущество по сравнению с действием "Отмена сохранения". Например, если из списка связанных контактов удаляется основной контакт, Oracle CRM On Demand обновляет сведения об основном контакте в записи родительской возможности. Такое обновление, выполняемое Oracle CRM On Demand, переопределяет любые действия отмены сохранения записи возможности.</li> <li>■ Не инициируются все последующие правила потоков операций для того же типа записи, которое имеет запускающее событие ""Перед изменением сохраненной записи".</li> <li>■ Сообщение возвращается следующим образом: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если правило инициировано действием пользователя, отображается сообщение для пользователя, действие которого инициировало правило.</li> <li>■ Если правило вызвано веб-службой, сообщение возвращается в веб-службу как строка ошибки.</li> </ul> Сообщение можно задать в поле "Вывод сообщения".</li> </ul> <p>Если этот флажок не установлен, несоблюдение условия правила не влияет на операцию сохранения (и сообщения не возвращаются).</p>

Поле	Описание
	По умолчанию флажок "Отмена сохранения" не установлен.
Вывод сообщения	<p>В этом поле можно задать сообщение, возвращаемое пользователю, в веб-службу при несоблюдении условия правила и установке флажка "Отмена сохранения" в этом правиле.</p> <p>Если в этом поле сообщение не указано, возвращается сообщение по умолчанию. Сообщение может содержать не более 1999 символов.</p>

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)

## Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями

Действие правила потока операций можно ограничить определенными каналами или ролями, добавив в правило соответствующее условие.

### Запрет вызова правила потока операций из канала

- Используйте в условном выражении функцию `ExcludeChannel()`.

Например, чтобы правило потока операций не вызывалось при выполнении крупномасштабной операции импорта, включите в правило следующее условие:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Дополнительные сведения о функции `ExcludeChannel()` см. в разделе [ExcludeChannel](#) (на стр. 708).

### Ограничение области действия правила потока операций определенной ролью

- Используйте в условном выражении функцию `UserValue()` с атрибутом `<Role>`.

Например, если требуется, чтобы правило потока операций вызывалось только в том случае, если пользователь, чье действие инициирует это правило, является администратором и для записи определен высокий приоритет, включите в правило следующее условие:

```
userValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="high"
```

Дополнительные сведения о функции `UserValue()` см. в разделе [UserValue](#) (на стр. 751).

## Создание действий потоков операций: назначение книги

Действие назначения книги в правиле потока операций автоматически назначает книгу записи при соблюдении условий правила потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия назначения книги используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

### Чтобы создать действие "Назначить книгу"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите меню и выберите "Назначить книгу".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Нажмите кнопку селектора рядом с полем "Имя книги".
- 7 С помощью средства поиска книг выберите книгу, которой требуется назначить записи, и нажмите ОК.
- 8 Выберите подходящие значения в полях "Параметр назначения" и "Применить к".  
Описание этих параметров см. в разделе [Назначение записей книгам](#) (на стр. 295).

### 9 Сохраните действие.

## Режимы владения записями и назначение книг

Можно настроить типы записи, поддерживающие пользовательские книги в различных режимах владения: режим пользователя, смешанный режим или режим книги. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. [Режимы владения записями](#) (см. "Режимы владения записью" на стр. 260). Режим владения записями взаимодействует с правилами потока операций и действиями.

Если действие "Назначить поток операций книги" пытается удалить из записи основную пользовательскую книгу, то происходит следующее:

- Если тип записи настроен на режим книги, то действие потока операций не выполняется.
- Если тип записи настроен на смешанный режим, то Oracle CRM On Demand удаляет значение в поле "Книга" записи и основная пользовательская книга удаляется из записи.
- Если тип записи настроен на режим пользователя, то ни одна из книг записи не будет являться основной пользовательской книгой и режим владения записями не повлияет на действие потока операций.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

## Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)



## Создание действий потоков операций: создание события интеграции

Действие "Создать событие интеграции" для правила потока операций автоматически помещает событие интеграции в одну или несколько очередей интеграции, если соблюдены условия правила и зарегистрировано изменение по крайней мере одного из полей, отслеживаемых данным действием.

### Действия создания событий интеграции и действия ожидания

Если необходимо использовать действие создания события интеграции для создания события интеграции, которое регистрирует изменения, внесенные в запись событием, инициирующим правило потока операций, необходимо поместить действие создания события интеграции перед любым действием ожидания в последовательности действий правила потока операций. Если действие ожидания предшествует действию создания события интеграции в правиле потока операций, то действие ожидания препятствует обнаружению изменений в записи действием создания события интеграции. Когда период ожидания в действии ожидания завершается, запись читается вновь перед выполнением остальных действий в правиле, и значения полей в записи перед событием, инициировавшим правило потока операций, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее и текущее значения поля совпадают, и действие создания события интеграции не создает событие интеграции, поскольку не обнаруживает каких-либо изменений в отслеживаемых полях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Создать событие интеграции" используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения описанной процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

### Чтобы создать действие "Создать событие интеграции"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#).
- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Создать событие интеграции".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Выберите очереди интеграции для записи событий интеграции.
- 7 Сохраните действие для правила потока операций.
- 8 В списке действие меню уровня записи выберите "Настройка" для действия события интеграции, которое необходимо настроить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр "Настройка" недоступен для действий с запускающим событием "Когда записи объединяются".

- 9 На странице "Настройка действия события интеграции" установите флажки для необходимых полей.
  - Установите флажок "Всегда включать", если поле необходимо включить в событие интеграции, даже если значение в этом поле не изменилось.
  - Установите флажок "Отслеживать изменения", если необходимо, чтобы событие интеграции создавалось каждый раз при обновлении этого поля.

- 10 Сохраните внесенные изменения.

В следующей таблице описываются поля страницы "Настройка действия события интеграции".

Поле	Описание
Отображаемое имя	Имя поля, отображающееся в интерфейсе пользователя.
Метка интеграции	Метка интеграции, которая используется, когда поле включается в событие интеграции
Обязательное	Этот флажок только для чтения указывает, было ли поле настроено как обязательное.
Всегда включать	<p>Установите этот флажок, если поле необходимо включить в событие интеграции, даже если значение в этом поле не изменилось.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для определенных полей, используемых Oracle CRM On Demand, флажок "Всегда включать" установлен по умолчанию и не может быть снят.</p>

Поле	Описание
Отслеживать изменения	<p>Установите этот флажок, если необходимо, чтобы событие интеграции создавалось каждый раз при обновлении этого поля.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Флажок "Отслеживать изменения" недоступен, если запускающее событие для правила потока операций - "Перед удалением записи", "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом".</p> <p>Кроме того, если запускающее событие для правила потока операций - "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом", то набор полей, отображающихся на странице, будет набор полей на уровне дочерней записи. Нельзя настроить набор полей, включенных в событие интеграции на уровне родительской записи.</p>

Дополнительные сведения о событиях интеграции см. в разделе [О событиях интеграции](#) (на стр. 660).

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)

- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)
- [О событиях интеграции](#) (на стр. 660)

## Создание действий потоков операций: создание задачи

Действие "Создать задачу" в правиле потока операций автоматически создает задачу при соблюдении условий правила потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

## Настройка правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий

Для типа записи "Операция" доступно действие "Создание задачи", что позволяет настраивать правила потока операций для создания последующих задач при сохранении новых записей мероприятий либо при обновлении, удалении или восстановлении существующих записей мероприятий. Последующие задачи, создаваемые для записей мероприятий, не инициируют какие-либо последующие правила потока операций, основанные на типе записи "Операция". Дополнительные сведения см. в разделе [Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий](#) (на стр. 352).

## Задачи, связанные с родительскими записями

Если правило потока операций основано на типе записи, которая поддерживает дочерние задачи, то когда действие "Создать задачу" в правиле создает задачу, инициируемая правилом потока операций, запись становится родительской записью для новой дочерней записи задачи. Кроме того, мероприятия, созданные действиями правила потока операций, автоматически связываются с другими родительскими записями следующим образом.

- Когда действие "Создание задачи" создает операцию для записи возможности, действие потока операций автоматически связывает эту операцию с родительской организацией для возможности, а также с самой записью возможности.
- Когда действие "Создание задачи" создает операцию для записи запроса на обслуживание, действие потока операций автоматически связывает эту операцию с родительской организацией и с контактом для записи запроса на обслуживание, а также с самой записью запроса на обслуживание.

Если правило потока операций основано на типе записи, которая поддерживает дочерние задачи, то когда действие "Создать задачу" в правиле создает задачу, эта задача не связывается ни с одной родительской записью.

Для создания действия "Создать задачу" используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для успешного завершения действия "Создание задачи", пользователь, действия которого инициируют правило потока операций, должен иметь соответствующие права доступа для создания задачи.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

**Чтобы создать действие "Создать задачу"**

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе Фильтрация списков.

- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Создать задачу".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4** На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5** Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6** Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в поле "Владелец" для задачи выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", а владелец записи является неактивным пользователем, задача не создается.

Поле	Описание
Владелец	<p>Выберите тип владельца задачи ("Адрес эл.почты в записи" или "Конкретный пользователь"), затем выберите владельца.</p> <p>■ Если выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", выберите пользователя из списка.</p> <p>Если в качестве владельца выбрана роль в команде, при применении правила потока операций задача создается для каждого пользователя, которому назначена роль в команде.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для субъектов, контактов и бизнес-возможностей все пользовательские роли в команде, добавленные для данного типа записи, доступны для выбора в списке владельцев "Адрес электронной почты в записи". Подробнее о пользовательской настройке записей см. в разделе <a href="#">Страница настройки применения типов записей</a> (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 74).</p>

Поле	Описание
	<p>■ Если выбран вариант "Конкретный пользователь", нажмите значок "Поиск", затем выберите владельца задачи.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для получения дополнительных сведений о том, как режимы владения записями влияют на владение для автоматически создаваемых задач, см. <a href="#">Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи</a> (на стр. 264).</p>
Тип	Выберите тип операции в раскрывающемся списке.
Дата окончания	<p>Введите выражение, результатом вычисления которого будет дата окончания задачи. Для создания выражения можно использовать Expression Builder. Щелкните значок <i>fx</i> рядом с полем, чтобы открыть окно Expression Builder. Выражение может включать не более 1024 символов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Чтобы действие потока операций выполнялось правильно, поле "Дата окончания" должно содержать выражение, преобразуемое в допустимую дату. Не вводите в этом поле ничего другого, например дату или целое число.</p> <p>Если результатом вычисления введенного выражения является дата, предшествующая текущей или совпадающая с ней, в качестве срока окончания по умолчанию принимается текущая дата.</p> <p>Срок окончания может быть установлен не более чем на 2400 дней позже текущей даты. Если результатом вычисления выражения является более поздний срок, в качестве даты окончания принимается текущая дата плюс 2400 дней. Например, если выражение содержит Today()+3000, результатом расчета будет Today()+2400.</p> <p>Если выражение преобразуется в недопустимую дату или в значение другого типа (например, в строку, целое число или логическое значение), возникает ошибка, и операция не создается.</p> <p>С помощью кнопки "Проверка синтаксиса" в Expression Builder можно проверить синтаксис выражения. Однако Expression Builder не проверяет, преобразуется ли выражение</p>

Поле	Описание
	<p>в допустимую дату.</p> <p>Сведения об использовании Oracle On Demand Expression Builder см. в разделе <a href="#">Expression Builder</a> (на стр. 689).</p>
Приоритет	Выберите приоритет операции в раскрывающемся списке.
Статус	Выберите состояние операции в раскрывающемся списке.
Валюта задачи	Выберите денежную единицу.
Личный	Если требуется отображать задачу только для ее владельца, установите этот флажок.
Тема	<p>Введите строку темы для задачи.</p> <p>В текст можно встраивать функции и имена полей. Три знака процентов (%%) перед встроенной функцией или именем поля и после них указывают на то, что они будут преобразованы в текстовое значение.</p> <p>Например, текст может содержать следующий фрагмент.</p> <p style="padding-left: 40px;">Вызов: %%[&lt;ContactLastName&gt;]%%</p> <p>При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента Expression Builder знаки процентов добавляются автоматически. Если с помощью инструмента Expression Builder вводится сложное выражение, знаки процентов могут быть размещены в неверных позициях. В этом случае для правильного вычисления выражения убедитесь в том, что знаки процентов вставлены перед выражением в целом и после него.</p> <p>Например, при вычислении выражения %%Today() + 30%% к текущей дате прибавляется 30 дней, а при вычислении выражения %%Today() %%+ 30 к строковому представлению текущей даты присоединяются символы "30".</p> <p>Для встраивания в поле функций или имен поле с помощью инструмента Expression Builder нажмите значок <i>fx</i> рядом с полем.</p> <p>При вводе только статического текста инструмент Expression Builder не требуется.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.</p>
Описание	<p>Введите описание задачи.</p> <p>В текст можно встраивать функции и имена полей в соответствии с инструкциями, приведенными для поля</p>

Поле	Описание
	<p>"Тема".</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.</p>

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий

В этом разделе приводится пример настройки правил потока операций для создания последующих задач при создании записей мероприятий. Использование этой функциональной возможности зависит от конкретной бизнес-модели.

Требуется, чтобы последующая задача создавалась автоматически всякий раз, когда пользователь создает новое мероприятие. Последующая задача настраивается следующим образом:

- Задача является вызовом.
- Дата окончания последующей задачи - через два дня после создания исходной задачи.
- Последующей задаче присваивается приоритет "1 - высокий".
- Владелец последующей задачи считается владелец исходного мероприятия.



**Настройка правила потока операций для создания последующей задачи для нового мероприятия**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3** На странице "Список правил потока операций" выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4** На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите следующие сведения о правиле:
  - a** В поле "Имя потока операций" введите имя правила потока операций.
  - b** Установите флажок "Активно".
  - c** В списке "Тип записи" выберите "Операция".
  - d** В списке "Инициировать событие" выберите "При сохранении новой записи".
- 5** Сохраните правило потока операций.
- 6** На странице "Сведения о правилах потока операций" в строке заголовка "Действия" нажмите кнопку меню и выберите "Создание задачи".
- 7** На странице "Изменение действия потока операций" введите следующие сведения о действии:
  - a** В поле "Имя действия" введите имя для действия.
  - b** Установите флажок "Активно".
  - c** В поле "Владелец" выберите "Адрес электронной почты в записи" и затем выберите "Владелец операции".
  - d** В поле "Тип" выберите "Вызов".
  - e** В поле "Дата окончания" щелкните значок "fx", введите следующее выражение в поле "Выражение" в окне Expression Builder, после чего сохраните выражение:  
today()+2
  - f** В поле "Приоритет" выберите "1 - высокий".
  - g** В поле "Тема" введите тему задачи, например *Вызов для контроля новой операции*.
- 8** Сохраните действие для правила потока операций.

## Создание действий потоков операций: отправка электронной почты

Действие "Отправка электронной почты" в правиле потока операций автоматически отправляет сообщение электронной почты при соблюдении условий правила потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

### Адреса отправителя в письмах, отправленных действиями потока операций

При указании адреса отправителя для сообщений электронной почты, которые отправляются действием потока операций "Отправка электронной почты", можно выбрать один из следующих вариантов.

#### ■ Адрес электронной почты по умолчанию

Если выбрать этот вариант, адресом отправителя будет donotreply@crmondemand.com, а в поле "Отправитель" будет указано support@crmondemand.com. Если получатель электронного письма попытается ответить на него, то значение адреса в ответе в поле "Кому" автоматически установится на "support@crmondemand.com".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Начиная с выпуска 20 Oracle CRM On Demand, адресом отправителя по умолчанию в сообщениях электронной почты, отправленных действиями потока операции "Отправка электронной почты", является donotreply@crmondemand.com. В выпусках Oracle CRM On Demand до 20 адресом отправителя по умолчанию является support@crmondemand.com.

#### ■ Текущий пользователь

Если выбрать этот вариант, сообщение отправляется от имени пользователя, вошедшего в систему и запускающего поток операций. Адресом отправителя будет donotreply@crmondemand.com, а в поле "Отправитель" будет указан адрес электронной почты этого пользователя. Если получатель сообщения отвечает на него, в поле "Кому" в ответе автоматически вводится адрес электронной почты пользователя, вошедшего в систему и запускающего поток операций.

#### ■ Конкретный адрес электронной почты

Если выбрать этот вариант, сообщение отправляется от имени владельца адреса электронной почты, указанного в действии потока операций. Адресом отправителя будет donotreply@crmondemand.com, а в поле "Отправитель" будет введен адрес электронной почты, который был указан. Если получатель сообщения отвечает на него, в поле "Кому" в ответе автоматически вводится конкретный адрес электронной почты, который был указан в действии потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand добавляет строку в каждое сообщение электронной почты, отправленное потоком операций, чтобы это сообщение можно было отследить в системе доставки электронной почты Oracle.

Для создания действия "Отправка электронной почты" используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция потока операций в Oracle CRM On Demand не предназначена для использования в качестве средства массовой рассылки сообщений электронной почты. Если требуется отправить сообщение большому количеству клиентов, рекомендуется использовать такой продукт как Oracle CRM On Demand Marketing.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

### **Чтобы создать действие "Отправка электронной почты"**

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#).

- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Отправка электронной почты".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4** На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5** Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6** В поле "От" выберите или введите адрес электронной почты отправителя электронной почты следующим образом:
  - Для отправки сообщений с адреса, используемого в системе по умолчанию, выберите вариант "Адрес электронной почты по умолчанию".
  - Для отправки сообщений от имени пользователя, вошедшего в систему и запускающего поток операций, выберите вариант "Текущий пользователь".
  - Для отправки сообщений от имени владельца конкретного адреса электронной почты выберите вариант "Конкретный адрес эл. почты" и укажите адрес.

При вводе адреса применяются следующие ограничения:

- Можно ввести адрес электронной почты непосредственно или нажать значок *fx* рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
- Укажите только один адрес электронной почты. В поле "От" нельзя указать несколько адресов.
- Если указан полный адрес электронной почты, его необходимо заключить в одинарные или двойные кавычки.

- Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражений для адреса. Проверка допустимости адреса не выполняется.
- Это поле может содержать не более 1024 символов.

**7** В поле "Кому" выберите или введите адрес электронной почты получателя уведомления в соответствии с приведенными ниже инструкциями.

- Выберите "Конкретный пользователь" или "Адрес эл.почты в записи", затем выберите получателя следующим образом.
  - Если выбран вариант "Конкретный пользователь", нажмите значок "Поиск", затем выберите пользователя.
  - Если выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", выберите получателя из списка.

Если в качестве получателя выбрана роль в команде, при применении правила потока операций сообщение электронной почты передается каждому пользователю, которому назначена роль в команде.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для субъектов, контактов и бизнес-возможностей все пользовательские роли, добавленные для данного типа записи, доступны для выбора в списке получателей "Адрес электронной почты в записи". Подробнее о пользовательской настройке записей см. в разделе [Страница настройки применения типов записей](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 74).

- Выберите вариант "Конкретный адрес электронной почты", затем укажите адреса.

При вводе адресов применяются следующие ограничения:

- Можно непосредственно ввести адрес электронной почты или нажать значок *fx* рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
- При вводе нескольких адресов следует разделять их точкой с запятой.
- Полные адреса электронной почты необходимо заключать в одинарные или двойные кавычки.
- Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражений для адреса. Проверка допустимости адреса не выполняется.
- Это поле может содержать не более 1024 символов.

Ниже приведен пример записи с несколькими адресами.

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**8** В соответствующей строке введите тему сообщения электронной почты.

В текст можно встраивать функции и имена полей. Три знака процентов (%%%) перед встроенной функцией или именем поля и после них указывают на то, что они будут преобразованы в текстовое значение.

Например, текст может содержать следующий фрагмент.

Создан новый субъект типа %%%[<AccountType>]%%%.

При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента

Expression Builder знаки процентов добавляются автоматически. Если с помощью инструмента Expression Builder вводится сложное выражение, знаки процентов могут быть размещены в неверных позициях. В этом случае для правильного вычисления выражения убедитесь в том, что знаки процентов вставлены перед выражением в целом и после него.

Например, при вычислении выражения `%%today() + 30%%` к текущей дате прибавляется 30 дней, а при вычислении выражения `%%today() %%+ 30` к строковому представлению текущей даты присоединяются символы "30".

Для встраивания в поле функций или имен полей с помощью инструмента Expression Builder нажмите значок *fx* рядом с полем. При вводе только статического текста инструмент Expression Builder не требуется.

Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены имена функций и полей.

## 9 Введите текст сообщения электронной почты.

В текст можно встраивать функции и имена полей в соответствии с инструкциями, приведенными для шага 3.

Например, текст может содержать следующий фрагмент.

уважаемый Г-н `%%[<ContactLastName>]%%!`

Это поле может содержать не более 2000 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.

## 10 Сохраните действие.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

## Связанные разделы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Создание действий потоков операций: обновление значений

Действие "Обновить значения" в правиле потока операций автоматически обновляет поля при изменении записи без потери информации об исходном изменении (т. е. о времени изменении записи, о пользователе, который внес это изменение, и о содержании изменения). Действие выполняется в конце периода ожидания, определенного в одном или нескольких действиях ожидания (если таковые имеются), предшествующих действию обновления значений в правиле потока операций.

Если запускающим событием для правила потока операций является не "Перед изменением сохраненной записи", должно быть как минимум одно активное действие ожидания, которое предшествует действию "Обновить значения" в правиле потока операций. За исключением правил потока операций, где запускающим событием является "Перед изменением сохраненной записи", Oracle CRM On Demand позволяет активировать действие "Обновить значения" только в том случае, если этому действию предшествует активное действие ожидания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Обновить значения" используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

### Чтобы создать действие "Обновить значения"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#).

- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Обновить значения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4** На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5** Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6** Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

Поле	Описание
Имя поля	В раскрывающемся списке выберите имя поля, которое требуется обновить.
Значение	<p>Нажмите значок <i>fx</i> рядом с полем и определите выражение для вычисления нового значения в поле. Для проверки синтаксиса нажмите кнопку "Проверка синтаксиса" в Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p> <p>Если определено выражение для расчета значения такого поля, как пользовательское поле "Прибыль", где прибыль равна выручке за вычетом затрат, то значение этого поля вычисляется при каждом запуске правила потока операций, даже если значения выручки и затрат не изменялись. Для повышения производительности можно определить для правила потока операций дополнительное условие, например:</p> <pre>FieldValue("&lt;Revenue&gt;") &lt;&gt; PRE("&lt;Revenue&gt;") OR FieldValue("&lt;Cost&gt;") &lt;&gt; PRE("&lt;Cost&gt;")</pre> <p>Функция PRE возвращает значение, которое содержалось в поле до его обновления.</p>
Переписать существующие значения	<p>Если существующее значение в поле следует заменить новым значением, установите этот флажок.</p> <p>Если флажок снят, а поле уже содержит значение, это значение не обновляется.</p> <p>Если поле не заполнено, в него вводится новое значение, даже если этот флажок не установлен.</p>

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)

- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Создание действий потоков операций: ожидание

Действие ожидания в правиле потока операций позволяет отложить выполнение других (следующих) действий в правиле потока операций до окончания периода ожидания или наступления определенной даты и времени.

### Действия ожидания и действия создания событий интеграции

Если необходимо использовать действие создания события интеграции для создания события интеграции, которое регистрирует изменения, внесенные в запись событием, инициирующим правило потока операций, необходимо поместить действие создания события интеграции перед любым действием ожидания в последовательности действий правила потока операций. Если действие ожидания предшествует действию создания события интеграции в правиле потока операций, то действие ожидания препятствует обнаружению изменений в записи действием создания события интеграции. Когда период ожидания в действии ожидания завершается, запись читается вновь перед выполнением остальных действий в правиле, и значения полей в записи перед событием, инициировавшим правило потока операций, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее и текущее значения поля совпадают, и действие создания события интеграции не создает событие интеграции, поскольку не обнаруживает каких-либо изменений в отслеживаемых полях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия ожидания используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

#### Чтобы создать действие "Ожидание"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Ожидание".



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Если повторная оценка условий правил после окончания периода ожидания в Oracle CRM On Demand не требуется, снимите флажок "Переоценка условий правил после ожидания".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дополнительные сведения о флажке "Переоценка условий правил после ожидания" см. в разделе [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334).

- 7 Укажите продолжительность ожидания, используя один из следующих вариантов:
  - Выберите вариант "Период" и укажите период для задержки в годах, месяцах, часах и минутах следующим образом:
    - В поле "Годы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 5.
    - В поле "Месяцы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 12.
    - В поле "Дни" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 200.
    - В поле "Часы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 200.
    - В поле "Минуты" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 59.

Отрицательное или нецелое значение, такое как 1,5, ввести нельзя.

- Выберите параметр "Выражение периода", затем нажмите значок *fx* около этого поля и создайте выражение для расчета периода задержки с помощью построителя выражений.

С помощью функции "Продолжительность" в построителе выражений можно рассчитать период в полных или неполных днях. Дополнительные сведения см. в разделе [Продолжительность](#) (см. "Duration" на стр. 707).

В этом выражении должно рассчитываться число. В следующих примерах показаны допустимые выражения для расчета периода в днях:

`Duration("P0YT1H") + Duration("P0YT1M") + Duration("P1Y")`

`Duration("P0YT1H") + 1`

`Duration("P1YT1H") - 1`

Максимальная допустимая продолжительность - P5Y12M200DT200H59M, включающая 5 лет, 12 месяцев, 200 дней, 200 часов и 59 минут.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если рассчитанный период ожидания отрицательный, для него устанавливается нулевое значение и действие ожидания немедленно завершается. Все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

- Выберите вариант "Время", нажмите значок календаря и выберите конечную дату и время для задержки.

Выберите время в соответствии с часовым поясом, указанным в личных настройках.

- Выберите параметр "Выражение времени", затем нажмите значок *fx* около этого поля и создайте выражение для расчета конечной даты и времени для задержки с помощью построителя выражений.

С помощью функции "Продолжительность" в построителе выражений можно рассчитать период в полных или неполных днях. Дополнительные сведения см. в разделе [Продолжительность](#) (см. "Duration" на стр. 707).

В этом выражении должны рассчитываться дата и время. В следующих примерах показаны допустимые выражения для расчета конечной даты и времени для задержки:

`Timestamp() + Duration("P0YT5M")`

`Today() + Duration("P0YT1H5M")`

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если рассчитанная конечная дата и время уже прошли, для периода ожидания в действии устанавливается нулевое значение (0) и действие ожидания немедленно завершается. Все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

Если выражение не проверяется на допустимые дату и время, действие ожидания немедленно завершается, а все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки

Если в этом выражении рассчитано значение даты и времени, которое более чем на 5 лет, 12 месяцев, 200 дней, 200 часов и 59 минут (то есть максимально допустимую продолжительность ожидания) превышает дату и время счетчика, значение конечной даты и времени рассчитывается как сумма даты и времени счетчика плюс максимально допустимая продолжительность времени.

### 8 Сохраните действие.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)

- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Изменение порядка действий для правил потоков операций

Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле: первым выполняется действие с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. Порядок действий в правиле можно изменить.

### *Процедура изменения порядка действий для правила потока операций*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется изменить порядок действий.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе Фильтрация списков.

- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" на панели заголовка "Действия" нажмите кнопку "Изменить заказ".
- 6 На странице "Изменить порядок действий" измените порядок действий с помощью стрелок.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При наличии действия "Обновить значения" в правиле оно должно опережаться по крайней мере одним активным действием ожидания в правиле, если только запускающие событие для правила потока операций не имеет значение "Перед изменением сохр. записи".

- 7 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 343)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 345)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 348)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 354)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 358)

- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 360)

## Изменение порядка правил потоков операций

При создании правила потока операций Oracle CRM On Demand автоматически присваивает ему следующий неиспользуемый порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи и том же запускаящем событии. Если запускающее событие правила потока операций имеет значение "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то Oracle CRM On Demand автоматически назначает правилу следующий неиспользованный порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи, том же запускаящем событии и том же типе родительской записи. Порядковый номер определяет порядок, в котором Oracle CRM On Demand вызывает последовательность правил потоков операций, основанных на таком же типе записи, том же запускаящем событии и, если применимо, на том же типе родительской записи. При необходимости можно изменить порядок правил.

Например, если создается правило потока операций на основе типа записи "Организация" с инициирующим событием "Перед удалением записи", а ранее уже были созданы два правила для того же типа записи и с тем же инициирующим событием, новому правилу присваивается порядковый номер 3. Позднее можно изменить порядковый номер так, чтобы для указанного типа записи и инициирующего события новое правило вызывалось первым.

Ниже приведено описание процедуры изменения порядка для правила потока операций.

### *Процедура изменения порядка правил потоков операций*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется изменить порядок, и нажмите ссылку, представляющую собой имя этого правила.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе Фильтрация списков.
- 4 На странице "Сведения о правилах потока операций" выберите "Изменить заказ".
- 5 На странице "Редактировать порядок рабочих процессов" с помощью стрелки измените местоположение правила в последовательности правил.
- 6 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении правила потока операций автоматически изменяется порядок других правил, запускаемых при возникновении того же события с записями того же типа. Однако при переводе правила потока операций в неактивное состояние его порядковый номер в списке правил, запускаемых при возникновении того же события с записями того же типа, не изменяется (но неактивное правило не вызывается).

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)

## Деактивация правил и действий потоков операций

Если отключить правило потока операций, когда экземпляр действия ожидания в правиле находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил потока операций для данного типа записи не инициируется.

Если отключить действие ожидания в правиле потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не инициируется.

Для отключения правила потока операций используется следующая процедура.

### Чтобы отключить правило потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, которое необходимо отключить.  
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе Фильтрация списков.
- 4 В меню уровня записи для правила выберите "Редактировать".
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" снимите флажок "Активно".
- 6 Сохраните внесенные изменения.

Для отключения действия потока операций используется следующая процедура.

### Чтобы отключить действие потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".

- 3** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, из которого необходимо удалить действие.  
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе Фильтрация списков.
- 4** Нажмите ссылку "Имя ПО" для данного правила.
- 5** На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия" найдите действие, которое необходимо удалить.
- 6** В меню уровня записи для действия выберите "Редактировать".
- 7** На странице "Изменение действия потока операций" снимите флажок "Активно".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в правиле присутствует действие обновления значения, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания, если только запускающим событием не является "Перед изменением сохраненной записи". При попытке деактивировать действие ожидания и в отсутствие других действий ожидания, предшествующих действию обновления поля после ожидания, Oracle CRM On Demand не позволит деактивировать действие ожидания.
- 8** Сохраните внесенные изменения.

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 364)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 366)

## Удаление правил и действий потоков операций

При удалении правила потока операций также удаляются все действия в данном правиле. Кроме того, порядковые номера оставшихся правил для соответствующего типа записи автоматически обновляются для ликвидации разрыва в последовательности номеров.

Если удалить правило потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не инициируется.

При удалении действия из правила потока операций автоматически обновляются порядковые номера оставшихся действий в правиле для ликвидации разрыва в последовательности номеров.

Если удалить действие ожидания из правила потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не инициируется

Для удаления правила потока операций используется следующая процедура.

#### **Для удаления правила потока операций**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, которое необходимо удалить.  
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе Фильтрация списков.
- 4** В меню уровня записи для правила выберите "Удалить".
- 5** Подтвердите удаление правила.

Для удаления действия из правила потока операций используется следующая процедура.

#### **Чтобы удалить действие из правила потока операций**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, из которого необходимо удалить действие.  
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе Фильтрация списков.
- 4** Нажмите ссылку "Имя ПО" для данного правила.
- 5** На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия" найдите действие, которое необходимо удалить.
- 6** В меню уровня записи для действия выберите "Удалить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в правиле присутствует действие обновления значения, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания, если только запускающим событием не является "Перед изменением сохраненной записи". При попытке удалить действие ожидания и в отсутствие других действий ожидания, предшествующих действию обновления значений, Oracle CRM On Demand не позволит удалить действие ожидания.

- 7** Подтвердите удаление действия.

### Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 332)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 334)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 363)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 364)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 365)

## Монитор потоков операций

Для просмотра экземпляров действий ожидания потока операций, которые находятся в состоянии ожидания, и экземпляров действий ожидания потока операций, которые прекращены внезапно после окончания периода ожидания действия ожидания, используется мониторинг потока операций.

На странице мониторинга потоков операций отображаются два списка:

- Список ожидающих экземпляров
- Список экземпляров с ошибками

### Ожидающие экземпляры

В мониторинге потоков операций можно просмотреть сведения об ожидающих экземплярах и действиях потока операций. Например, если время ожидания для экземпляра действия ожидания потока операций превышает ожидаемое, с помощью мониторинга потоков операций можно исследовать данный экземпляр, просмотреть настройку действия потока операций и, в случае необходимости, удалить этот экземпляр.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении ожидающего экземпляра действия ожидания ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется.

Например, можно настроить правило потока операций со следующей намеченной последовательностью действий:

- 1 Действие ожидания с продолжительностью 24 часа
- 2 Действие отправки электронной почты
- 3 Действие ожидания с продолжительностью 48 часов
- 4 Действие отправки электронной почты
- 5 Действие создания задачи



Если эти действия настроены правильно, первое в этой последовательности действие ожидания (действие 1) находится в состоянии ожидания в течение 24 часов. После окончания периода ожидания выполняется действие отправки электронной почты (действие 2). Следующим в последовательности является второе действие ожидания (действие 3 в правиле потока операций). Оно находится в состоянии ожидания в течение 48 часов. После окончания периода ожидания выполняется действие отправки электронной почты (действие 4) и действие создания задачи (действие 5).

Но если для периода ожидания в действии 3 было неправильно указано значение 48 дней вместо 48 часов, для этого действия будет сохраняться состояние ожидания в течение 48 дней. Это действие отображается в списке ожидающих экземпляров на странице мониторинга потоков операций. Можно просмотреть сведения о данном действии и проверить, правильно ли задан период ожидания. Затем можно удалить этот экземпляр действия ожидания.

При удалении экземпляра действия ожидания экземпляр правила потока операций прекращается и оставшиеся в нем действия не выполняются. В предыдущем примере:

- Если удалить действие 1, пока оно имеет состояние ожидания, действия 2, 3, 4 и 5 не выполняются.
- Если удалить действие 3, пока оно имеет состояние ожидания, действия 4 и 5 не выполняются.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Действия ожидания - единственный тип действий потока операций, который может находиться в состоянии ожидания.

## Экземпляры с ошибками

С помощью мониторинга потоков операций также можно просмотреть сведения об экземплярах потоков операций с ошибками. Экземпляры действий потока операций с ошибками записываются в мониторинге потоков операций только в том случае, если ошибка в действии происходит после окончания периода ожидания действия ожидания в правиле потока операций.

Во всех остальных случаях при возникновении ошибки экземпляра потока операций пользователь, действия которого инициировали это правило потока операций, немедленно получает сообщение об ошибке. Ошибка выводится на экран или записывается в файл журнала. Сообщения об ошибках для действий с ошибками в правилах потока операций, которые инициированы веб-службой, включаются в отчет веб-службе.

Например, можно настроить правило потока операций со следующей последовательностью действий:

- 1 Действие отправки электронной почты
- 2 Действие создания задачи
- 3 Действие ожидания
- 4 Действие отправки электронной почты

Если действие 1 или 2 прекращается из-за ошибки, сообщение об ошибке отображается на экране или записывается в файл журнала. Если в действии 3 произошла ошибка до начала периода ожидания, сообщение об этой ошибке также отображается на экране или записывается в файл журнала. Если в действии 3 произошла ошибка после окончания периода ожидания или если произошла ошибка в действии 4, ошибка для этого действия записывается в мониторинге потока операций. Сообщение об этой ошибке также записывается в файл журнала, если правило потока операций инициировано веб-службой, но если правило потока операций инициировано действием пользователя, сообщение об этой ошибке на экран не выводится.

Сведения об экземплярах действий потока операций, в которых произошла ошибка после окончания периода ожидания в действии ожидания, сохраняются в списке экземпляров с ошибками мониторинга потоков операций в течение трех месяцев или до их удаления, если оно происходит раньше. Можно просмотреть сведения о прекращенных экземплярах и действиях потока операций.

Сведения об использовании мониторинга потоков операций см. в следующих разделах:

- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 370)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 372)
- [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 374)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 323)

## Просмотр экземпляров потоков операций

Для просмотра экземпляров действий ожидания потока операций, которые находятся в состоянии ожидания, можно использовать мониторинг потоков операций. При необходимости можно удалить отложенное действие для прекращения данного экземпляра правила потока операций.

Кроме того, можно просмотреть сведения об экземплярах действий потока операций, прекращенных внезапно после окончания периода ожидания в действии ожидания. Сведения о данных, которые записываются и отображаются при мониторинге потоков операций, см. в разделах [Мониторинг потоков операций](#) (см. "[Монитор потоков операций](#)" на стр. 368) и [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 374).

**Предварительные операции и условия.** Для использования мониторинга потоков операций роль пользователя должна включать полномочие "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

Для просмотра экземпляров потоков операций, имеющих состояние ожидания или состояние "Ошибка", используется следующая процедура.

### ***Чтобы просмотреть экземпляры потоков операций, имеющих состояние ожидание или состояние "Ошибка"***

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Мониторинг потоков операций".
- 3** Если экземпляр, который необходимо просмотреть, не отображается в списке ожидающих экземпляров или в списке экземпляров с ошибками на странице "Мониторинг потоков операций", выберите "Показать все" в соответствующем списке.
- 4** На странице со списком ожидающих экземпляров или на странице со списком экземпляров с ошибками отфильтруйте список, чтобы найти нужный экземпляр, следующим образом:

- a** Нажмите букву на панели алфавита, чтобы отображались только экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этой буквы.
  - b** Введите символы в текстовом поле и нажмите "Искать", чтобы найти экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этих символов.
  - c** Нажмите заголовок столбца для сортировки записей по значениям этого столбца. Стрелка рядом с заголовком столбца указывает столбец, на котором базируется сортировка, а также порядок сортировки - по возрастанию или убыванию. По умолчанию поиск записей выполняется с использованием самого левого столбца как ключа поиска.
- 5** Для просмотра сведений об экземпляре нажмите ссылку "Идентификатор экземпляра".
- 6** Для просмотра сведений о действии потока операций, к которому относится данный экземпляр, нажмите ссылку "Действие потока операций".

## Создание списка ожидающих экземпляров потоков операций

Можно создать списки ожидающих экземпляров потоков операций на основе заданных фильтров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Нельзя создать отфильтрованные списки экземпляров с ошибками (то есть экземпляров, которые прекращены внезапно из-за ошибки).

Для создания списков ожидающих экземпляров потоков операций на основе заданных фильтров используется следующая процедура.

### Чтобы создать отфильтрованный список ожидающих экземпляров потоков операций

- На странице со списком ожидающих экземпляров нажмите кнопку меню в строке заголовка и выберите "Создать список".

Дополнительные сведения о создании и уточнении списков см. в разделе Создание и уточнение списков.

Для управления отфильтрованными списками ожидающих экземпляров потоков операций используется следующая процедура.

### Для управления списками ожидающих экземпляров потоков операций

- На странице со списком ожидающих экземпляров нажмите кнопку меню в строке заголовка и выберите страницу управления списками.

Дополнительные сведения об управлении списками см. в разделе Страница управления списками.

Для просмотра фильтра для списка ожидающих экземпляров потоков операций используется следующая процедура.

### **Чтобы просмотреть сведения о фильтре в списке ожидающих экземпляров потоков операций**

- На странице со списком ожидающих экземпляров нажмите кнопку меню в строке заголовка и выберите "Показать фильтр списков".

Дополнительные сведения о фильтрах списков см. в разделе Страница просмотра списка.

Дополнительные сведения об использовании мониторинга потоков операций см. в следующих разделах:

- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 368)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 372)
- [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 374)

### **Связанные разделы**

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 323)

## **Удаление экземпляров из монитора потоков операций**

Допускается удаление экземпляров действий, по одному за раз, из монитора потоков операций. Можно также удалять несколько ожидающих экземпляров одновременно, создавая отфильтрованный список экземпляров и используя страницу пакетного удаления. Для экземпляров с ошибками пакетное удаление недоступно.

Экземпляры с ошибками потоков операций сохраняются в списке экземпляров с ошибками монитора потоков операций в течение трех месяцев или до удаления пользователем.

Подробнее о том, что регистрируется и отображается в мониторе потоков операций, см. в разделах [Монитор потоков операций](#) (на стр. 368) и [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 374).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении ожидающего экземпляра действия ожидания из мониторинга потоков операций работа экземпляра правил потока операций прекращается и ни одно из остальных действий в правиле потока операций не выполняется.

**Перед началом работы.** Чтобы использовать монитор потоков операций, роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

Следующая процедура описывает порядок удаления экземпляра из монитора потоков операций.

### **Чтобы удалить экземпляр из монитора потоков операций**

- 1 Если нужный экземпляр не отображен в списке "Экземпляры с ошибками" или списке "Ожидающие экземпляры" на странице "Монитор потоков операций", выберите "Показать все" в соответствующем списке.
- 2 На странице "Список экземпляров с ошибками" или "Список ожидающих экземпляров" отфильтруйте список, чтобы найти нужный экземпляр, следующим образом:
  - a Нажмите букву на панели алфавита, чтобы отображались только экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этой буквы.

- b** Введите символы в текстовом поле и нажмите "Искать", чтобы найти экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этих символов.
  - c** Нажмите заголовок столбца для сортировки записей по значениям этого столбца. Стрелка рядом с заголовком столбца указывает столбец, на котором базируется сортировка, а также порядок сортировки - по возрастанию или убыванию. По умолчанию поиск записей выполняется с использованием самого левого столбца как ключа поиска.
- 3** Нажмите "Удалить" в строке экземпляра, который требуется удалить.

Следующая процедура описывает порядок удаления списка ожидающих экземпляров из монитора потоков операций.

#### **Чтобы удалить список ожидающих экземпляров**

- 1** Создайте список ожидающих экземпляров, которые хотите удалить, если он еще не создан.  
Для получения дополнительной информации см. раздел "Просмотр ожидающих экземпляров потока операций и экземпляров с ошибками".
- 2** На странице "Список ожидающих экземпляров" откройте меню и выберите "Пакетное удаление".
- 3** Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.
- 4** В разделе "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления" нажмите кнопку "Продолжить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При нажатии кнопки "Продолжить" записи не удаляются.

**СОВЕТ.** К странице "Очередь пакетного удаления" можно вернуться в любое время, нажав глобальную ссылку "Администратор", а затем "Очередь пакетного удаления" на главной странице администратора.

- 5** Чтобы просмотреть сведения об операции удаления в файле журнала, на странице "Очередь пакетного удаления" нажмите ссылку "Журнал" в разделе "Обработанные запросы".

Для получения дополнительной информации об использовании монитора потоков операций см.:

- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 368)
- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 370)
- [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 374)

#### **Связанные разделы**

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 323)

## Поля экземпляра потока операций

В следующей таблице описаны поля экземпляров потока операций со статусом ожидания или ошибки, которые можно просмотреть в мониторе потоков операций.

Поле	Описание
Идентификатор экземпляра	Идентификатор, генерируемый Oracle CRM On Demand для данного экземпляра потока операций.
Имя потока операций	Имя правила потока операций, по которому настроено действие потока операций.
Тип записи	Тип записи для правила потока операций.
Триггер события	Событие, которое инициирует вызов правила потока операций.
Действие потока операций	Имя действия данного экземпляра потока операций.
Сообщение об ошибке	Для экземпляров потока операций со статусом ошибки в этом поле указана причина прекращения действия этого экземпляра потока операций.
Начато:	Имя пользователя, действие которого вызвало этот экземпляр правила потока операций.
Дата начала	Дата и время вызова этого экземпляра правила потока операций.
Дата возобновления	Для экземпляров потока операций со статусом ожидания в этом поле указана дата и время окончания периода ожидания для этого экземпляра действия потока операций.
Дата прекращения	Для экземпляров с ошибками потока операций в этом поле указана дата и время прекращения действия этого экземпляра потока операций.

Для получения дополнительной информации об использовании монитора потоков операций см.:

- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 368)
- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 370)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 372)

### Связанные темы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 323)

## Правила и назначение данных

Нажмите тему, чтобы просмотреть пошаговые инструкции для процедур настройки правил назначения (для автоматического назначения записей), определений прогнозов, макетов преобразования зацепок и отображений, методологии продаж и отраслей:

- [Настройка правил назначения](#) (на стр. 380)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании записей зацепок](#) (см. "[Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#)" на стр. 388)
- [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 389)
- [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 391)
- [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 398)
- [Настройка процессов продаж, категорий и инструкций](#) (см. "[Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#)" на стр. 400)
- [Настройка списка отраслей для компании](#) (см. "[Настройка списка отраслей компании](#)" на стр. 408)

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах назначения](#) (на стр. 375)
- [Администрирование преобразования зацепки](#) (см. "[Администрирование преобразования зацепок](#)" на стр. 386)

## О правилах назначения

**Перед началом работы** Для настройки правил назначения роль пользователя должна предусматривать полномочие "Правила и назначение данных".

Правила назначения позволяют автоматически назначить зацепку, бизнес-возможность, запрос на обслуживание или субъект соответствующему работнику, команде и территории на основании правил (называемых группами правил), настроенных администратором компании.

Если в компании используется групповое назначение, все члены группы совместно используют записи, назначаемые одному из членов группы. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление группами](#) (на стр. 300).

В зависимости от структуры и бизнес-процессов компании правила назначения могут быть достаточно простыми. Например:

- сбытовые зацепки по каждому географическому региону назначаются региональному менеджеру по сбыту;
- новые запросы на обслуживание назначаются менеджеру по техническому обслуживанию.

Правила также могут быть более сложными. Например:

- большинство зацепок назначаются специалисту по продажам данного продукта и географическому местоположению, однако некоторые назначаются менеджеру по телефонному маркетингу;

- большинство запросов на обслуживание назначаются по сфере возникновения, однако все запросы, связанные с определенным продуктом, направляются одному работнику.

В следующей таблице рассматриваются возможные способы назначения записей различных типов.

Тип записей	Способы назначения
Организации	Можно назначать записи работнику или территории. Кроме того, можно указывать команды, члены которых будут получать назначаемые записи в совместное владение.
Зацепки	Можно назначать записи работнику.
Возможности	Можно назначать записи работнику или территории. Кроме того, можно указывать команды, члены которых будут получать назначаемые бизнес-возможности в совместное владение.
Запросы на обслуживание	Можно назначать записи работнику.

Правила назначения в активной группе правил применяются, когда для типа записи имеют место следующие условия.

- Для зацепок: установлен флажок "Переназначение владельца".
- Для запросов на обслуживание:
  - запрос на обслуживание создан без владельца или владелец удален из записи (т. е. поле "Владелец" пустое);
  - установлен флажок "Переназначение владельца".
- Для субъектов: установлен флажок "Переназначение владельца".
- Для бизнес-возможностей: установлен флажок "Переназначение владельца".

## Уведомления по электронной почте

При назначении запроса на обслуживание или зацепки какому-либо владельцу ему отправляется сообщение электронной почты. Шаблон, используемый для электронной почты, определяется выбранным на странице личных сведений языком. Например, если пользователь хочет получать уведомления электронной почты на испанском, то испанский язык должен быть выбран в поле "Язык" на странице личных сведений. Отправку уведомлений по электронной почте можно отключить для конкретного правила, сняв флажок "Отправка уведомления по электронной почте" на странице "Редактирование правила назначения запросов на обслуживание". Для получения дополнительных сведений об обновлении правил назначений см. [Настройка правил назначений](#) (см. "Настройка правил назначения" на стр. 380).

В уведомлениях электронной почты в графе адреса "От" всегда будет стоять , а в поле "Отправитель" установлен адрес, указанный в поле "Обратный адрес электронной почты" в группе назначения правила. Oracle CRM On Demand добавляет строку к каждому электронному письму, чтобы его можно было отследить в системе доставки электронной почты Oracle. Если получатель электронного письма отвечает на уведомление, то в поле "Кому" в ответе устанавливается адрес, указанный в поле "Обратный адрес электронной почты" в группе назначения правила.



## Отслеживание процесса переназначения

Для отслеживания процесса переназначения владельцев предусмотрено три поля, которые также позволяют проанализировать длительность процесса переназначения. Эти поля можно добавлять к макетам страниц субъекта, бизнес-возможности, зацепки и запроса на обслуживание. Ниже приведено описание этих полей.

### ■ Состояние назначения

Возможны следующие состояния: 'В очереди' (запись находится в очереди на обработку диспетчером назначений) и 'Обрабатывается' (запись в данный момент обрабатывается диспетчером назначений); если состояние не указано, запись не помещена в очередь и не обрабатывается.

### ■ Дата представления последнего назначения

Если запись помещена в очередь на обработку или в данный момент обрабатывается диспетчером назначений, в этом поле отображается дата и время сохранения записи при установленном флажке 'Переназначение владельца'. Однако в случае записи запроса на обслуживание в этом поле отображается дата и время сохранения записи при незаполненном поле 'Владелец'.

### ■ Дата выполнения последнего назначения

Если запись ранее не была переназначена, это поле не заполнено; в противном случае в этом поле отображается дата и время последнего переназначения.

Подробнее о добавлении полей к макетам страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

## Активация групп правил

Можно создать несколько групп правил назначения, но одновременно для каждого типа записей может быть активна только одна группа правил.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Группа правил, помеченная как *активная* на момент последнего освобождения правил, остается активной до следующего освобождения правил. При следующем освобождении правил активной становится та группа правил, которая была помечена как *активная* последней. Создав новую группу правил и пометив ее как активную, не удаляйте предыдущую активную группу правил до освобождения правил.

**СОВЕТ.** Группы правил могут служить источником справочной информации по хронологии работы с потенциальными клиентами. Вместо удаления групп правил можно помечать их как неактивные.

## О назначении группам

Если в компании записи назначаются не группам в целом, а отдельным сотрудникам, администратор компании должен выполнить следующие действия.

1. Выбрать поле "Назначение группы по умолчанию" на странице "Профиль компании" (см. [Настройка профиля компании и задание значений по умолчанию для глобальных параметров](#) (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 19)).
2. Настроить группы перед активизацией правил назначения (см. [Настройка групп](#) (см. "Настройка групп пользователей" на стр. 303)).

3. Выбрать одного из участников группы в качестве владельца субъектов или бизнес-возможностей на время выполнения процедуры назначения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функции для групп не поддерживаются для записей запросов на обслуживание и зацепок.

После назначения записи владельцу в группе запись отображается следующим образом.

- В поле "Владелец" отображается информация о владельце.
- Если поле "Основная группа" добавлено к макету администратором компании, в этом поле на страницах редактирования записи и сведений о записи отображается имя группы, к которой принадлежит владелец.
- Запись отображается в тех частях приложения, в которых обычно находятся записи сотрудников, в частности, на главной странице и в списках записей.

Как правило, всем участникам группы предоставляется полный доступ к записи, однако можно ограничить доступ пользователей путем настройки уровней доступа.

### Режимы диспетчера назначений и владения записями

Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. При наличии основной пользовательской книги, назначенной записи перед повторным назначением записи владельцу с помощью диспетчера назначений, основная книга будет удалена диспетчером назначений из этой записи. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Если настройка типа записи выполняется в режиме книги, настоятельно рекомендуется сделать все группы правил для данного типа записи неактивными. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. [Режимы владения записями](#) (см. "Режимы владения записью" на стр. 260).

### Сценарий назначения зацепок

Далее рассматривается пример типичных бизнес-правил компании для назначения зацепок. Для настройки автоматического назначения зацепок компании администратор выполняет следующие действия.

1. Формулирует бизнес-правила компании по назначению зацепок сотрудникам.

Например, для субъектов в США территории сбыта часто назначаются по штатам, но в некоторых штатах при назначении территорий учитывается классификация продукции. Может действовать правило, согласно которому субъект 'Corporation XYZ' всегда назначается одному и тому же менеджеру отдела продаж независимо от состояния зацепки и от заинтересованности в конкретной продукции.

2. Формирует список сценариев назначения, необходимых для соблюдения бизнес-правил.

- **Субъект (компания) - Corporation XYZ.** Назначается менеджеру отдела продаж А.
- **Штат в основном адресе - CA, NV, OR, WA.** Назначается менеджеру отдела продаж В.
- **Штат в основном адресе - OH, IN, MI, NY, KY.** Назначается менеджеру отдела продаж С.

- **Потенциальный клиент (не из указанных выше штатов и не из корпорации XYZ) заинтересован в продукте ABC** Назначается менеджеру отдела продаж D.

- **Штат в основном адресе не указан.** Назначается менеджеру отдела продаж E.

### 3 Располагает сценарии в порядке их рассмотрения.

Сначала рассматривается поле 'Субъект'. Если его значение - 'Corporation XYZ', потенциальный клиент назначается менеджеру отдела продаж A независимо от других условий. Если этот критерий не выполнен, рассматривается поле 'Основной адрес' - 'Штат'. Если его значение - 'CA', 'NV', 'OR' или 'WA', потенциальный клиент назначается менеджеру отдела продаж B.

Как показывает опыт, работа с шаблоном назначения записей упрощает планирование сценариев назначений в компании и настройку правил для получения требуемых результатов.

## Условия в критериях для правил назначения

В критериях для правил назначения допускаются следующие условия.

- **Между.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия находится между двумя значениями, заданными для критерия в правиле. (Записи, в которых значение в поле критерия равно одному из этих значений, исключаются.) Значения следует разделять запятыми. Употребление дефиса (-) для разделения значений или задания диапазона не допускается.
- **Содержит все значения.** Правилу соответствуют те записи, в которых поле критерия содержит значение критерия, заданное для правила. Например, если ввести *подтв* в качестве значения критерия, правилу соответствуют записи, в которых поле критерия содержит значение, включающее последовательность символов *подтв*, например "подтверждено" или "подтвержденные".

Условие "Между" применяется только к полям дат. Даты должны быть представлены в формате ММ/ДД/ГГГГ.

Условие "Содержит все значения" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Содержит точное значение поля.** Правилу соответствуют те записи, в которых поле критерия содержит все значение критерия, заданное для правила, и не содержит дополнительных символов. Например, правилу со значением критерия *Закрыто* соответствуют записи, в которых поле критерия содержит значение "Закрыто", но не "Закрыто/реализовано".

Условие "Содержит точное значение поля" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Не содержит значений.** Правило связывается с теми записями, в которых поле критерия содержит любые значения, отличные от значения критерия, заданного для правила.

Условие "Не содержит значений" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Меньше или равно.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия меньше или равно значению критерия, заданному для правила.

Условие "Меньше или равно" применяется только к числовым полям и к полям денежных значений.

- **Больше или равно.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия больше или равно значению критерия, заданному для правила.

Условие "Больше или равно" применяется только к числовым полям и к полям денежных значений.

Необходимо отметить несколько моментов, касающихся критериев правил.

- Правило без критерия всегда успешно.
- Правила оцениваются последовательно, и оценка заканчивается, когда выполняется критерий правила.

Например, если оценивается десять правил и выполняется критерий правила 6, правила 7, 8, 9 и 10 игнорируются (то есть не оцениваются). Аналогично, если правило 6 не содержит критерия, правило 6 считается успешным и правила 7, 8, 9 и 10 игнорируются.

Пошаговые инструкции по настройке правил назначения см. в разделе [Настройка правил назначения](#) (на стр. 380).

## Настройка правил назначения

### Подготовка.

- Для настройки правил назначения роль пользователя должна предусматривать полномочие "Правила и назначение данных".
- О проектировании правил назначения см. в разделе [О правилах назначения](#) (на стр. 375).

## Пример группы правил назначения

Группы правил состоят из правил, которые, в свою очередь, состоят из критериев. Компоненты группы правил показаны на следующем рисунке.

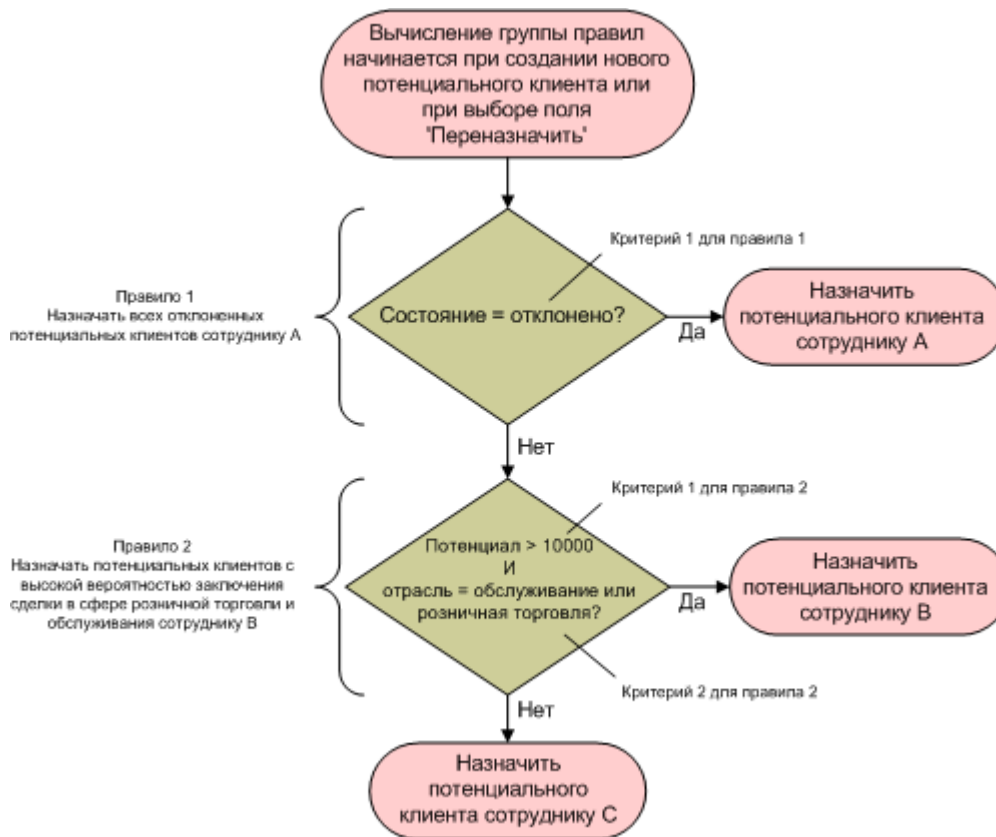


Figure 1: Как оценивается группа правил назначения зацепок

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для правильной работы кнопки 'Отклонить' на странице 'Сведения о зацепке' правило назначения отклоненных зацепок должно быть первым в группе правил.

#### Процедура настройки правил назначения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Правила назначения" нажмите ссылку для подходящего типа записей.  
Отображается список всех групп правил, заданных для компании к настоящему моменту.
- 4 Создание новой группы правил
  - a Нажмите кнопку "Создать группу правил".

- b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

Поле	Описание
Имя группы правил	Уникальное имя длиной не более 30 символов.
Активная группа правил	Одновременно может быть активной только одна группа. При задании новой группы правил в качестве активной ранее активизированная группа правил становится неактивной.
Владелец неназначенного	Сотрудник, унаследовавший записи, которые не были назначены по какому-либо правилу. <b>Пример.</b> Сотрудник С на рис. 1.
Обратный адрес электронной почты	Это поле отображается только для групп правил запросов на обслуживание и зацепок. Адрес электронной почты, указанный в поле "Обратный адрес эл. почты" в группе правила назначения, отображается в поле "Отправитель" в уведомлениях по электронной почте, которые отправляются владельцам зацепок или запросов на обслуживание. Кроме того, если получатель сообщения отвечает на уведомление по электронной почте, в поле "Кому" в ответе вводится адрес электронной почты, который был указан в поле "Обратный адрес эл. почты". <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для записей организаций и бизнес-возможностей уведомления по электронной почте не передаются.
Территория неназначенной организации	Территория, унаследовавшая записи, которые не были назначены по какому-либо правилу. Это поле отображается только для групп правил организации.
Территория неназначенной бизнес-возможности	Территория, унаследовавшая записи, которые не были назначены по какому-либо правилу. Это поле отображается только для групп правил бизнес-возможности.

- c** Сохраните запись.

Имя новой группы правил сохраняется, что позволяет в дальнейшем добавлять правила к этой группе.

## 5 Добавление правила к группе правил

**a** На странице "Сведения о группе правил" выберите "Создать" на панели заголовка "Правила".

**b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

В столбце "Пример" этой таблицы показано заполнение полей для правила 2 на рис. 1.

Поле	Описание	Пример
Имя правила	Уникальное имя.	Назначение зацепок с высокой вероятностью заключения сделки в отделе розничной торговли или обслуживания
Порядок	Порядок вычисления правил. Если для одного из правил выполняется критерий, эта запись назначается, а последующие правила не учитываются.	1
Назначить владельцу	Если критерии для правила выполняются, запись назначается данному пользователю.  В случае назначения субъектов и бизнес-возможностей группам пользователь должен быть участником группы, которой предоставляется совместный доступ к записям.	Сотрудник В
Назначить территорию	Если критерии для правила выполняются, запись назначается данной территории.  Это поле отображается только для правил организации и бизнес-возможности.	Северо-западный регион
Включить связанные контакты	Если критерии для правила выполняются, контакты, связанные с субъектом, назначаются владельцу и территории указанного субъекта.  Это поле отображается только для правил организации.	Неприменимо
Включить связанные бизнес-возможности	Если критерии для правила выполняются, бизнес-возможности, связанные с субъектом, назначаются владельцу и территории указанного субъекта.	Неприменимо

Поле	Описание	Пример
	Это поле отображается только для правил организации.	
Предусмотреть назначение команды	Если критерии для правила выполняются, участники команды назначаются субъекту.  Это поле отображается только для правил организации и бизнес-возможности.	Неприменимо

**c** Сохраните запись.

Правило сохраняется, после чего к нему можно добавлять критерии.

**6** Обновление прав доступа к субъектам и бизнес-возможностям для связанных записей и пользователей (необязательный этап)

**a** На странице "Сведения о группе правил" щелкните ссылку "Имя" для правила, в котором требуется обновить доступ для связанных записей и пользователей.

**b** На странице "Сведения о группе правил" выберите "Добавить пользователей" или "Редактировать пользователей" на панели заголовка "Назначение команды".

**c** Нажмите значок "Поиск" и выберите пользователей.

**d** Назначьте уровни доступа для субъектов, контактов и бизнес-возможностей.

**e** Сохраните внесенные изменения.

**7** Добавление критерия к правилу

**a** На странице "Сведения о правиле" выберите "Создать" на панели заголовка "Критерии правила".

**b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

В столбце "Пример" этой таблицы показано заполнение полей для правила 2 на рис. 1.

Поле	Описание	Пример
Поле	Имя вычисляемого поля.  <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если метка поля изменена, отображается новое имя поля.	Потенциальная выручка
Условие	Следующие условия не применяются к полям дат и к числовым полям: "Содержит все значения", "Содержит точное значение поля" и "Не содержит значений".  Следующие условия применяются только к полям дат и к числовым полям: "Больше или равно", "Меньше или равно".	Больше или равно



Поле	Описание	Пример
	Оператор "Между" применяется только к полям дат.	
Значения	Значения следует разделять запятыми. Если значение, с которым выполняется сравнение, содержит запятую (например, адрес), заключите это значение в кавычки.  В случае условия "Между" введите минимальное и максимальное значение, разделив их запятыми.	10000

**с** Выполните одно из следующих действий.

- Если требуется продолжить добавление критериев к правилу, выберите "Сохранить и создать критерии правила" и вернитесь к шагу b. Если для правила задано несколько критериев, правило применяется только в том случае, если выполнены *все критерии*.
- По завершении ввода критериев для правила нажмите "Сохранить".

**8** В строке заголовка правил на странице "Сведения о правиле" выберите "Вернуться к сведениям о группе правил".

**9** На странице "Сведения о группе правил" выполните одно из следующих действий.

- Если требуется продолжить добавление правил к группе правил, вернитесь к шагу 5.
- После ввода правил для группы правил выберите "Вернуться к списку групп правил" для завершения.

**СОВЕТ.** Порядок выполнения правил соответствует порядку их расположения в группе правил, поэтому необходимо убедиться в том, что правила расположены в надлежащей последовательности. Если одно из правил соответствует критериям, последующие правила не учитываются.

### **Редактирование, активизация или отмена активизации группы правил**

**1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

**2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".

**3** В разделе "Правила назначения" выберите ссылку на тип правил назначения, которые требуется отредактировать.

Отображается список всех групп правил этого типа, заданных для компании к настоящему моменту.

**4** Выберите ссылку на группу правил, которую требуется обновить.

**5** На странице "Сведения о группе правил" выберите "Правка".

**6** Обновите поля и сохраните запись.

Внесенные изменения вступают в силу в полночь по времени Oracle Server (по умолчанию) или в момент обновления групп правил назначения.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Группа правил, помеченная как *активная* на момент последнего выпуска правил, остается активной до следующего выпуска правил даже в том случае, если за этот период другая группа правил помечена как *активная*. При следующем освобождении правил активной становится та группа правил, которая была помечена как *активная* последней. Создав новую группу правил и пометив ее как *активную*, не удаляйте предыдущую активную группу правил до освобождения правил.

### Редактирование правил назначения

- 1 На странице "Сведения о группе правил" нажмите ссылку "Правка" для правила, которое требуется изменить.

- 2 Обновите поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменить порядок вычисления правил можно путем редактирования поля "Порядок". Для правила, которое требуется изменить, введите порядковый номер, больший порядкового номера правила, которое должно предшествовать данному правилу, но меньший порядкового номера правила, которое должно следовать за ним.

Например, если при наличии трех правил с порядковыми номерами от 0 до 3 требуется изменить порядок таким образом, чтобы правило с порядковым номером 1 вычислялось после правила с порядковым номером 2, задайте для правила с порядковым номером 1 новый порядковый номер, например, 2,1 (любое значение, большее двух, но меньшее трех).

- 3 Сохраните запись.

## Администрирование преобразования зацепок

Пользователи компании могут преобразовывать записи зацепок в записи субъектов, контактов и бизнес-возможностей. Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, пользователи могут также преобразовывать записи зацепок в записи регистрации сделок.

При преобразовании записи зацепки существует два варианта действий:

- Создать новые записи организации (субъекта), контакта, бизнес-возможности или регистрации сделки, которые автоматически связываются с записью зацепки.
- Связать запись зацепки с существующими записями организации и контакта. Во время преобразования зацепки пользователи выбирают записи организации и контакта, которые они хотят связать с зацепкой.

Параметры, доступные пользователям, отображаются на странице "Преобразование зацепки". Здесь создаются макеты преобразования зацепок для страницы, которые назначаются ролям пользователей.

Во время преобразования зацепки некоторые значения переносятся в новые записи по умолчанию. Вместе с тем, можно расширить объем переносимой информации введением дополнительных полей, в том числе пользовательских полей.

Для преобразования зацепок пользователи должны иметь соответствующий доступ к типам записей и соответствующие привилегии для их роли.

При отклонении зацепки пользователи должны выбрать код отклонения в поле "Код отклонения" на странице "Отклонить зацепку". Ряд значений для поля "Код отклонения" вводится автоматически, но можно изменить эти значения или добавить дополнительные значения в список. Для получения дополнительной информации о списке выбора "Код отклонения" см. раздел [Код отклонения для зацепок](#) (на стр. 391).

### Связанные темы

Для получения дополнительной информации об администрировании преобразования зацепок см. следующие темы:

- [Процесс настройки преобразования зацепок](#) (на стр. 387)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 388)
- [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 389)

## Процесс настройки преобразования зацепок

Чтобы задать настройки преобразования и отклонения зацепок для пользователей и типов записей, выполните следующие задачи:

- 1** Если требуется отображать дополнительные поля во время преобразования зацепки, настройте новые отображения.  
  
Для получения дополнительной информации при отображении полей см. раздел [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 388).
- 2** Чтобы настроить макет страницы преобразования зацепок:
  - a** Создайте новые макеты.  
  
Для получения дополнительной информации по созданию макетов см. раздел [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 389).
  - b** Добавьте новые макеты к соответствующим ролям.  
  
Для получения дополнительной информации по добавлению ролей см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 245).
- 3** Удостоверьтесь, что у пользователей есть соответствующий доступ к типам записей и соответствующие привилегии для их роли.  
  
Для получения дополнительной информации о параметрах настройки, которые требуются для преобразования зацепки, см. раздел [Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок](#).
- 4** Если требуется изменить значения в списке выбора "Код отклонения", измените значения полей.  
  
Для получения дополнительной информации о редактировании значений полей см. раздел [Создание и изменение полей](#) (см. "Создание и редактирование полей" на стр. 89). Подробнее о списке выбора "Код отклонения", см. в разделе [Код отклонения для зацепок](#) (на стр. 391).

## Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок

Пользователи компании могут преобразовывать записи зацепок в записи субъектов, контактов и бизнес-возможностей. Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, пользователи могут также преобразовывать записи зацепок в записи регистрации сделок.

Когда пользователи преобразовывают зацепки в записи субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистрации сделок, некоторые значения переносятся в новые записи по умолчанию. Однако объем переносимой информации можно увеличить, используя отображение дополнительных полей (включая пользовательские поля).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не отображайте поля веб-ссылок при преобразовании зацепок. Такие поля содержат не данные, а сценарии для ссылок, выбираемых пользователями для выполнения тех или иных действий. Содержимое полей веб-ссылок при преобразовании зацепки не переносится в новые записи.

При преобразовании записи зацепки значения отображенных полей переносятся следующим образом.

- Когда пользователь создает новую запись субъекта, контакта, бизнес-возможности или регистрации сделки, значения отображенных полей записи зацепки переносятся в указанные поля новой записи.
- Когда пользователь связывает запись зацепки с существующими записями субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистраций сделок, выбранными при преобразовании зацепки, поля существующих записей, уже содержащие значения, не изменяются. Пустые поля заполняются значениями из отображенных полей зацепки.

### О полях и значениях настроенных списков выбора

Можно установить соответствие между полями списков выбора из записи зацепки и текстовыми полями (полными или сокращенными) в записях субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистраций сделок либо полем списка выбора с идентичными значениями.

**Перед началом процедуры.** Чтобы пользователь мог выполнить следующую процедуру, его роль должна включать привилегию "Правила и назначение данных".

### Процедура установления соответствия дополнительных полей для преобразования зацепок

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" щелкните ссылку "Правила и назначение данных".
- 3 В разделе "Администрирование преобразования зацепок" щелкните ссылку "Отображение преобразования зацепки".
- 4 На странице "Соответствие при преобразовании зацепок" выберите поля для установления соответствия.
- 5 Чтобы вернуться к параметрам соответствия по умолчанию, нажмите кнопку "По умолчанию" в строке заголовка.
- 6 Нажмите "Сохранить".

## Создание макетов преобразования зацепок

Параметры, доступные для пользователей при преобразовании зацепок, можно указать, создав настроенные макеты для страницы преобразования зацепок и назначив макеты ролям пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для преобразования зацепок в организации (субъекты), контакты, бизнес-возможности или регистрации сделок у пользователей должны быть также соответствующие параметры настройки в их профилях доступа и роли. Для получения дополнительной информации о параметрах настройки, которые требуются для преобразования зацепок, см. раздел Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок.

В следующей таблице показаны параметры, которые можно сделать доступными на странице преобразования зацепок.

Тип записи	параметры
<b>Организация</b>	Не преобразовывать в организацию Использовать существующую организацию Автосоздание новой организации
<b>Контакт</b>	Использовать существующий контакт Автосоздание нового контакта
<b>Бизнес-возможность</b>	Не преобразовывать в сделку Автоматическое создание новой бизнес-возможности
<b>Регистрация сделки</b>	Не создавать регистрацию сделки Автоматическое создание регистрации сделки <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Параметры регистрации сделки применимы только в том случае, если в компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Предоставляется стандартный макет, который включает все параметры для организаций (субъектов), контактов и бизнес-возможностей, но не для регистраций сделок. Можно скопировать стандартный макет, а затем изменить копию, но сам стандартный макет невозможно изменить или удалить.

В зависимости от параметров, доступных для типа записи, разделы типов записи на странице преобразования зацепок затрагиваются следующим образом:

- Если для типа записи не делается доступным ни один параметр, страница преобразования зацепок не включает раздел для того типа записи.
- Если для типа записи "Субъект" сделан доступным только параметр "Не преобразовывать в организацию", раздел "Субъекты" не появляется на странице.

- Если для типа записи "Возможность" сделан доступным только параметр "Не преобразовывать в сделку", раздел "Возможность" не появляется на странице.
- (Применимо только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.) Если для типа записи "Регистрация сделки" сделан доступным только параметр "Не создавать регистрацию сделки", раздел "Регистрация сделки" не отображается на странице.

**Перед началом работы** Чтобы выполнить процедуру, описанную в этом разделе, роль пользователя должна включать привилегию "Правила и назначение данных".

### **Чтобы создать макет преобразования зацепок**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила и назначение данных".
- 3 В разделе "Администрирования преобразования зацепки" нажмите "Макет преобразования зацепок".
- 4 На странице списка макетов преобразования зацепок нажмите "Создать макет".
- 5 На шаге 1, "Имя макета":
  - a Введите имя для макета.
  - b Введите описание для макета (необязательно).
  - c Если нужно, чтобы этот макет был стандартным для всех пользователей, выберите параметр "Стандартный макет преобразования зацепок".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию, стандартный макет преобразования зацепок, предусмотренный в Oracle CRM On Demand, действует как стандартный макет преобразования зацепок для компании, если другой макет не помечен как значение по умолчанию. Если создан другой макет, и для него выбран параметр "Макет по умолчанию", то стандартный макет преобразования зацепок больше не будет значением по умолчанию. Таким образом, стандартный макет преобразования зацепок используется по умолчанию только в том случае, если ни для какого другого макета не выбран параметр "Макет по умолчанию". Тем не менее, флажок "Макет по умолчанию" для стандартного макета преобразования зацепок всегда снят, даже когда он действует как значение по умолчанию.
- 6 На шаге 2, "Выбор действий", выделите тип записи, для которого нужно выбрать действия (организация, контакт, бизнес-возможность или регистрация сделки) в разделе типа записи для преобразования зацепки, а затем воспользуйтесь стрелками, чтобы переместить действия, которые хотите отобразить на странице, из раздела "Доступные действия преобразования зацепок" в раздел "Выбранные действия преобразования зацепок". Повторите этот шаг для каждого из типов записи.
- 7 На шаге 3, "Подтверждение", просмотрите свой выбор и в случае необходимости вернитесь к шагу 2, "Выбор действий", чтобы изменить выбор.
- 8 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

## Код отклонения для зацепок

При отклонении зацепки пользователь должен выбрать код отклонения в поле "Код отклонения" на странице отклонения зацепок. Кроме того, пользователь может ввести текстовое описание причины отклонения в поле "Причина отклонения". Если в поле "Код отклонения" пользователь выбирает значение *Другое*, поле "Причина отклонения" становится обязательным полем, и пользователь должен ввести причину, по которой зацепка была отклонена. В других случаях поле "Причина отклонения" можно оставить пустым.

Многие значения для поля "Причина отклонения" предусмотрены в системе, но можно изменить эти значения или добавить дополнительные значения в список. Значения по умолчанию:

- Сторонний контакт
- Не обращаться повторно
- Дубликат
- Невозможно связаться с контактом
- Неподходящий контакт
- Недостаточно данных
- Недопустимый номер телефона
- Бизнес-сделки отсутствуют
- Возможность не завершена
- Другое
- Недавние контакты (<30 дней)
- Ошибка ввода данных/системная ошибка
- Уже владеет продуктом
- Крит. выб. цел. ауд. не собл.

Подробнее о редактировании значений списка выбора см. в разделе [Создание и изменение полей](#) (см. "Создание и редактирование полей" на стр. 89).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если значение *Другое* было переименовано, поле "Причина отклонения" все равно становится обязательным полем, когда пользователь выбирает переименованное значение на странице отклонения зацепок.

## Настройка определения прогноза

Прогнозы в Oracle CRM On Demand предназначены для автоматизации формирования прогнозов продаж на основе заданных параметров. Прогнозы формируются автоматически еженедельно или ежемесячно. Каждый сформированный прогноз сохраняется в архиве для накопления исторических данных для просмотра и анализа.

Каждый прогноз представляет собой моментальный снимок данных о выручке и потенциальной выручке за квартал. Прогнозы дают специалистам по сбыту и менеджерам возможность сравнивать свои квартальные показатели продаж с запланированными квотами, фактической выручкой на момент закрытия и ожидаемой выручкой, исходя из текущего состояния их сбытовых бизнес-возможностей.

Участники прогнозирования выбираются по ролям. Необходимо настроить структуру подотчетности в компании и роли участников прогнозирования так, чтобы все участники в итоге подчинялись одному пользователю верхнего уровня. Как правило, таким пользователем является вице-президент или генеральный директор компании.

При формировании прогноза Oracle CRM On Demand уведомляет пользователей о том, что отчет создан и готов к просмотру, путем публикации предупреждения на странице "Моя главная страница" каждого участника. Предупреждение остается на странице в течение двух дней; чтобы увеличить этот срок, откорректируйте значение в поле "Окончание срока действия" для данного предупреждения.

Дополнительные сведения см. в разделе [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 56).

### Определение типа прогноза

Прогнозы компании могут опираться на записи любого из следующих типов: бизнес-возможности, продукты, субъекты или контакты. Существуют четыре типа прогнозов:

- Продукт для бизнес-возможности
- Выручка от возможности
- Выручка организации
- Выручка контакта

В компании можно составлять прогнозы разных типов на определенные даты. При настройке параметров прогнозов для компании следует определить, какие типы прогнозов будут использоваться во всей компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Каждый из типов прогнозов требует определенных действий со стороны работников отдела сбыта. Прежде чем они начнут создавать записи бизнес-возможностей, субъектов и контактов, необходимо довести до их сведения, какие типы прогнозов планируется использовать.

### Прогнозы по продуктам для бизнес-возможностей

В прогнозах по продуктам для бизнес-возможности приводятся данные о продуктах, связанных с бизнес-возможностью. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Количество", "Выручка" и "Ожидаемая выручка" по всем продуктам, которые принадлежат участнику прогнозирования и выручку от которых планируется определить в течение периода прогноза. Выручку для продукта можно прогнозировать однократно или же в течение нескольких периодов.

Составляя прогнозы по продуктам для бизнес-возможностей, торговые представители должны связывать продукты с соответствующими записями бизнес-возможностей. Они также должны указывать количество, закупочную цену, дату начала и дату закрытия, чтобы определить, какие продукты следует включать в прогнозы.

Для включения в прогноз запись продукта для бизнес-возможности должна удовлетворять следующим условиям:

- иметь дату закрытия, находящуюся в пределах периода прогноза;
- принадлежать участнику прогноза.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделе "О возможностях и прогнозах".



Прогноз по продуктам для бизнес-возможности настраивается, если в компании требуется однократно или периодически прогнозировать выручку на основе продуктов.

### Прогноз выручки от бизнес-возможностей

В прогнозах выручки от бизнес-возможностей приводятся данные о выручке, собранные из записей бизнес-возможностей. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Выручка" и "Ожидаемая выручка" из всех записей бизнес-возможностей, удовлетворяющих следующим условиям:

- Дата закрытия бизнес-возможности принадлежит к периоду прогноза
- Имеет место одна из следующих ситуаций:
  - Владелец бизнес-возможности является участником прогнозирования
  - Участник прогнозирования входит в команду бизнес-возможности и имеет ненулевую процентную долю выручки от бизнес-возможности (т. е. значение поля "% разбиения" на странице "Команда для возможности" больше нуля)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы выручка от бизнес-возможности распределялась среди членов команды, в профиле компании должен быть установлен флажок "Включить разбивку дохода по сделке".

Составляя прогнозы выручки от бизнес-возможностей, торговые представители должны заполнять поля "Выручка" и "Дата закрытия" в записи бизнес-возможности, чтобы определить, какие бизнес-возможности следует включать в прогнозы. Связанные с ними продукты игнорируются в прогнозе.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделе О возможностях и прогнозах.

Прогноз выручки от бизнес-возможностей настраивается, если требуется прогнозировать общую выручку по всем бизнес-возможностям, независимо от того, какую выручку приносят отдельные продукты.

### Прогнозы выручки субъектов и контактов

В прогнозах выручки для субъектов и выручки для контактов приводятся данные о выручке, собранные из записей выручки, связанных с записями субъектов или контактов. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Выручка" и "Ожидаемая выручка" из записей, отвечающих критериям включения в прогноз. Для включения в прогноз запись выручки субъекта или контакта должна удовлетворять следующим условиям:

- Владелец записи должен быть участником прогнозирования.
- Запись должна иметь статус "Открыто", "Отложено" или "Закрыто".
- В записи должен быть выбран параметр "Прогноз".
- Запись не должна быть связана с бизнес-возможностью.
- Запись должна содержать данные о выручке, которую планируется определить в течение периода прогноза.

Выручка для субъекта или контакта может прогнозироваться однократно или периодически. Составляя эти прогнозы, пользователи должны связывать выручку с соответствующими записями субъектов или

контактов. Они также должны обновлять поля "Начальная дата", "Дата закрытия", "Статус" и "Прогноз" в записи выручки, чтобы определить, какие продукты следует включать в прогнозы.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделах Отслеживание выручки по субъектам и Отслеживание выручки по контактам.

Прогноз выручки по субъектам или контактам настраивается, если в компании требуется однократно или периодически прогнозировать выручку.

### Выбор продолжительности прогноза

Можно задать отображение прогнозов выручки на период до четырех кварталов. Функциональные возможности долгосрочного прогнозирования позволяют просматривать прогноз на текущий квартал, а также на последующий период, продолжительность которого составляет один, два или три квартала.

По умолчанию длительность периода прогнозирования равна одному кварталу (т.е. прогноз составляется только на текущий квартал). При увеличении значения длительности прогноз составляется как на текущий, так и на последующие кварталы. Например, если в качестве длительности выбрать два квартала, прогноз составляется на текущий и на следующий квартал.

### Назначение ролей для прогноза

В ходе определения прогноза следует выбрать, какие роли требуется включить. При добавлении роли к определению прогноза все пользователи, которым назначена эта роль, становятся участниками прогноза.

### Настройка пользователей для прогнозов

Пользователи, которых планируется включать в прогнозы компании, должны быть соответствующим образом настроены. Записи пользователей должны удовлетворять следующим условиям:

- Поле "Роль" в записи должно содержать допустимое значение.
- Запись должна иметь допустимое значение в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним" в зависимости от того, какое из этих полей появляется на макете страницы записи пользователя.
- Пользователь должен иметь статус "Активно", если не выбран параметр, разрешающий включение неактивных пользователей в прогнозы.

**ВНИМАНИЕ!** Если какой-либо из включенных в прогноз пользователей настроен неправильно, формирование всего прогноза завершится ошибкой.


### Примеры структур подотчетности и ролей для прогнозирования



Для создания прогнозов необходимо правильно настроить структуру подотчетности компании. Иерархия прогноза основывается на иерархии, указанной в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя. Каждый участник прогноза, за исключением одного пользователя верхнего уровня, должен быть подотчетен другому участнику прогноза, чтобы все прогнозы отдельных пользователей сводились в один общекорпоративный прогноз. Если более чем один участник прогноза неподотчетен другому участнику прогноза или если менеджер, имеющий

подчиненных-участников прогноза имеет статус "Неактивно", формирование прогноза завершится ошибкой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если формирование прогноза завершается сбоем из-за дефектов структуры подотчетности, основной контакт (указанный в профиле компании) получает по электронной почте уведомление от службы поддержки клиентов. После исправления структуры подотчетности и обновления прогноза прогноз автоматически формируется этой же ночью, даже если это не обычная ночь формирования прогноза.

В следующей таблице показана структура подотчетности и комбинации ролей участников, при которых прогнозирование работает или не работает.

Структура подотчетности	Работает ли прогнозирование	Причина
 <pre> graph TD     R1[Руководитель] --&gt; R2[Руководитель]     R1 --&gt; R3[Руководитель]     R2 --&gt; M1[Менеджер по сбыту]     R2 --&gt; M2[Менеджер по сбыту]     R3 --&gt; M3[Менеджер по обслуживанию]     M1 --&gt; A1[Агент по сбыту на местах]     M1 --&gt; A2[Агент по сбыту на местах]     M3 --&gt; A3[Агент по обслуживанию]     M3 --&gt; A4[Агент по обслуживанию] </pre>	<p>Работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Управляющий</li> <li>■ Менеджер отдела продаж</li> <li>■ Выездной торговый представитель</li> </ul>	<p>Данные участников сводятся у одного участника верхнего уровня.</p>
	<p>Не работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Менеджер отдела продаж</li> <li>■ Выездной торговый представитель</li> </ul>	<p>Данные участников не сводятся у одного участника верхнего уровня. Они сводятся у двух менеджеров отдела продаж.</p>
	<p>Не работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Управляющий</li> <li>■ Выездной торговый представитель</li> </ul>	<p>Данные выездных торговых представителей сводятся у менеджера отдела продаж, который не является участником.</p>

Структура подотчетности	Работает ли прогнозирование	Причина
	<p>Работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Управляющий</li> <li>■ Менеджер отдела продаж</li> <li>■ Выездной торговый представитель</li> </ul>	Данные участников сводятся у одного участника.
	<p>Не работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Управляющий</li> <li>■ Менеджер отдела продаж</li> <li>■ Выездной торговый представитель</li> </ul>	Двое из участников никому не подотчетны. Только один участник прогноза (на вершине структуры) может не иметь получателя отчета.

### Включение неактивных пользователей в прогнозы

Наряду с активными пользователями, в прогнозы могут включаться и неактивные пользователи. Необходимость включения неактивных пользователей в прогноз указывается при настройке определения прогноза.

### Предоставление менеджерам разрешения на отправку прогнозов своим непосредственным подчиненным

При настройке определения прогноза можно разрешить автоматическую отправку прогнозов менеджеров их непосредственным подчиненным.

### Прогнозы и пользовательские финансовые календари

При использовании пользовательских финансовых календарей для создания прогнозов используется определение пользовательского финансового календаря компании и поэтому месяцы периодов прогноза соответствуют месяцам пользовательского финансового календаря.

Администратор компании должен создать запись пользовательского финансового календаря для каждого года, для которого требуется создавать прогнозы в Oracle CRM On Demand. Если созданное число финансовых календарей не достаточно для поддержки выбранной продолжительности прогноза, создание серий прогнозов и самих прогнозов невозможно.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если формирование прогноза завершается сбоем из-за нехватки финансовых календарей, основной контакт (указанный в профиле компании) получает по электронной почте

уведомление от службы поддержки клиентов. После создания записей финансовых календарей, необходимых для поддержки определения прогноза, и обновления определения прогноза прогноз автоматически формируется этой же ночью, даже если это не обычная ночь формирования прогноза.

### Уведомления электронной почты для ошибок прогнозов

Если уведомления электронной почты посылаются во время ошибки прогноза, в поле адреса "От" всегда стоит значение "donotreply@crmondemand.com" и значением поля "Отправитель" является "". Oracle CRM On Demand дополняет строку каждого электронного письма, чтобы его можно было отследить в системе доставки электронной почты Oracle. Если получатель электронного письма попытается ответить на него, то значение адреса в ответе в поле "Кому" автоматически установится на "support@crmondemand.com".

Далее описывается процедура настройки определения прогноза.

### Настройка определения прогноза

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Администрирование прогнозов" нажмите "Определение прогноза".
- 4 На странице "Определение прогноза" нажмите "Обновить".
- 5 На шаге 1 (выбор типов прогнозов) установите флажок "Активно" для каждого типа прогноза, который планируется создавать.

В компании можно прогнозировать выручку от продаж продуктов для бизнес-возможностей, выручку от бизнес-возможностей, выручку по субъектам и выручку по контактам.

- 6 На шаге 2 (выбор частоты прогнозирования):
  - a В поле "Продолжительность прогноза" выберите значение продолжительности прогноза.
 

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Продолжительность каждого квартала определяется выбранными для компании параметрами финансового календаря. Начальная и конечная даты для продолжительности прогноза рассчитываются в соответствии с начальной датой финансового календаря и типом финансового календаря из профиля компании. Для пользовательского типа финансового календаря начальная и конечная даты опираются на финансовый календарь, определенный администратором компании.
  - b В поле "Создать снимок прогноза" укажите, как часто следует создавать снимок прогноза.
 

Можно выбрать ежедневное, еженедельное или ежемесячное составление прогноза.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбрать "Месяц", продолжительность месяца будет определяться выбранным для компании типом финансового календаря.
  - c В поле "День выполнения снимка прогноза" выберите число месяца или день недели, в который требуется создавать снимок прогноза.

Прогнозы создаются в начале выбранного дня (в одну минуту пополудни в часовом поясе места хостинга). Если определен ежемесячный прогноз, а выбранный день создания прогноза не входит в текущий месяц, Oracle CRM On Demand корректирует снимок так, чтобы прогноз составлялся на последний день месяца. Например, если день снимка прогноза - 30-е число, а текущий месяц - февраль, Oracle CRM On Demand корректирует снимок так, что прогноз составляется на 28-е число.

**7** На шаге 3 (выбор ролей прогнозирования):

- a** В области "Роли, участвующие в прогнозе" добавьте роли для пользователей, которые должны участвовать в прогнозировании. Используйте стрелки для перемещения ролей компании в список "Роли, участвующие в прогнозе".
- b** Чтобы разрешить прогнозы для неактивных пользователей, установите флажок "Разрешить прогнозы для неактивных пользователей".
- c** Чтобы разрешить автоматическую отправку прогнозов менеджера его непосредственным подчиненным, установите флажок "Автоматическая отправка прогнозов для команды после отправки руководителю".

**8** Нажмите "Готово".

**9** На странице "Определение прогноза" проверьте параметры прогноза: периодичность снимков прогноза, день снимка, даты следующей серии прогнозов и список участников серии прогнозов.

**ВНИМАНИЕ!** После настройки определения прогноза его параметры могут потребовать обновления в случае внесения определенных изменений в записи пользователей или финансовые календари. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 398).

## Обновление определения прогноза

Можно обновить определение прогноза для компании, чтобы изменить частоту прогноза, добавить или удалить роли и т. д. Кроме того, после внесения некоторых изменений в записи пользователя или изменения финансового календаря необходимо обновить определение прогноза с учетом этих изменений.

Определение прогноза должно быть обновлено после любого из следующих изменений:

- Менеджер для участника прогноза изменен. Сведения о менеджере хранятся в записи пользователя участника прогноза в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним" в зависимости от того, какое из этих полей отображается в разметке страницы для записи пользователя.

При изменении менеджера для участника прогноза следует обновить определение прогноза следующим образом.

- Если роль, назначенная новому менеджеру, не включена в данный момент в определение прогноза, необходимо добавить эту роль в определение прогноза.
- Если роль, назначенная новому менеджеру, включена в данный момент в определение прогноза, необходимо обновить определение прогноза, чтобы отразить новую структуру подчиненности в будущих прогнозах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Иерархия участников прогноза должна включать всех за исключением лица, относящегося к верхнему уровню.

- Пользователи, являющиеся участниками иерархии прогноза, деактивируются.

Если работник увольняется из компании, необходимо установить для этого пользователя статус "Неактивно". Если неактивный работник был руководителем в иерархии прогнозов, необходимо обновить также записи всех участников прогноза, которые были его подчиненными.

В этом случае необходимо обновить определение прогноза следующим образом:

- Если роль, назначенная новому менеджеру, не включена в данный момент в определение прогноза, необходимо добавить эту роль в определение прогноза.
- Если роль, назначенная новому менеджеру, включена в данный момент в определение прогноза, необходимо обновить определение прогноза, чтобы отразить новую структуру подчиненности в будущих прогнозах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если определение прогноза допускает прогнозы для неактивных пользователей, необходимо обновить определение прогноза при деактивации участника прогноза.

- Пользователи добавляются в роли, включенные в определение прогноза, или удаляются из них.

В этом случае требуется только обновить определение прогноза с учетом изменений.

- Вносятся изменения в финансовый календарь.

В этом случае требуется только обновить определение прогноза с учетом изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обновление определения прогноза при изменении финансового календаря обязательно независимо от типа финансового календаря, используемого в компании (стандартного или пользовательского).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При внесении любых из описанных выше изменений в Oracle CRM On Demand они не отражаются в создаваемых прогнозах до обновления определения прогноза.

Для обновления определения прогноза используется следующая процедура.

#### **Чтобы обновить определение прогноза**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Администрирование прогнозов" нажмите "Определение прогноза".
- 4 На странице "Определение прогноза" нажмите "Обновить".
- 5 На шаге 1, "Выбор типа прогноза", внесите все необходимые изменения.
- 6 Щелкните шаг 2: "Выбор частоты прогноза".
- 7 Если на шаге 2, "Выбор частоты прогноза", требуются какие-либо изменения, внесите их.
- 8 Щелкните шаг 3: "Выбор ролей прогноза".

**9** Если на шаге 3, "Выбор ролей прогноза", требуются какие-либо изменения, внесите их.

**10** Нажмите "Готово".

Определение прогноза автоматически обновляется, и на странице "Определение прогноза" выводится сводка определения, включая обновленный список участников прогноза.

## Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов

Можно создать нестандартную методологию продаж, которая будет отражать потребности и особенности сбытовой среды компании и которой торговые представители смогут руководствоваться при работе над сделками на различных этапах продаж.

Этапы продаж и связанную с ними информацию можно корректировать для приведения в соответствие с процессом продаж или деловыми методиками компании. При создании и обновлении бизнес-возможностей работники выбирают этап продаж, тем самым указывая, на какой стадии процесса продаж находится данная возможность. С каждым этапом продаж связано процентное значение. Эта информация используется в отчетах и прогнозах, включая расчет канала распространения, ожидаемой выручки и закрытой выручки.

В рамках настройки собственно этапов продаж можно:

- переименовывать этапы продаж;
- добавлять или удалять этапы продаж;
- изменять порядок следования этапов продаж;
- изменять процентные значения вероятности, связанные с этапами продаж.

## О процессах продаж

В некоторых сбытовых средах достаточно одного процесса продаж с одним набором этапов продаж. В других, более сложных средах, требуется несколько процессов продаж с разными этапами для каждого процесса. Например, внутренние торговые представители могут руководствоваться иным процессом продаж, нежели выездные торговые представители.

Кроме того, во многих случаях торговым представителям целесообразно использовать разные процессы продаж для разных типов бизнес-возможностей. Например, при продаже оборудования имеет смысл использовать продолжительный многоэтапный процесс. А при продаже договора на обслуживание процесс может быть короче и состоять из меньшего числа этапов.

Для дальнейшей оптимизации методологии продаж можно определить серии этапов продаж в качестве процессов продаж и связать каждый процесс с одним из двух факторов:

- типом бизнес-возможности;
- ролью пользователя.

Это позволяет настроить процесс продаж (и этапы продаж в пределах каждого процесса) для различных типов возможностей или различных ролей пользователей.

**Пример.** Торговый представитель создает новую бизнес-возможность. При вводе информации о возможности он выбирает в списке "Тип возможности" вариант "Обслуживание". В ответ на это приложение отображает процесс продаж, соответствующий данному типу возможности.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Процесс продаж, определяемый типом бизнес-возможности, заменяет собой выбираемый по умолчанию процесс продаж, который определяется ролью пользователя. Иными словами, при создании работником возможности последней назначается процесс, предусмотренный по умолчанию для роли работника. Если работник затем выбирает тип возможности, которому назначен процесс продаж, в качестве процесса продаж для данной возможности устанавливается процесс, назначенный выбранному типу.

## О категориях этапов продаж

Можно также настроить категории этапов продаж, такие как "Этап 1", "Этап 2" или "Этап 3", и связать их с определенными этапами продаж в различных процессах продаж. Для консолидации данных из различных процессов можно выполнять отчеты по категориям этапов продаж. Такие отчеты позволяют получить точное представление о канале распространения компании с учетом всех бизнес-возможностей или ролей.

## Об инструкторе и подготовке процесса продаж

Для обеспечения точности и полноты ввода членами команд информации на каждом этапе продаж можно использовать инструктор процесса продаж. Инструктор предоставляет определенные шаги, которые должен выполнить работник, а также полезную информацию, такую как документы, шаблоны и конкурентную информацию. Также можно принудительно обеспечить сбор определенной информации в зависимости от того, на какой стадии сбытового цикла находится возможность. Кроме того, можно указать, что при сохранении записи возможности должны автоматически создаваться определенные задачи, добавляемые в список задач работника.

В рамках настройки инструктора процесса продаж можно:

- добавлять для каждого этапа продаж информацию, предоставляемую работнику по нажатию кнопки "Подготовка";
- настраивать требования для каждого этапа продаж, такие как подлежащие заполнению поля. Без выполнения этих требований сохранить возможность на данном этапе нельзя;
- настраивать задачи, которые будут автоматически формироваться при сохранении работниками возможностей на разных этапах продаж.

При изменении какого-либо из имен этапов продаж после развертывания системы во всех ранее созданных записях сохраняются назначенные им этапы продаж – до тех пор, пока записи не будут обновлены вручную.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для изменения предусмотренных по умолчанию значений списка выбора для поля "Вероятность (%)" необходимо отредактировать это поле на странице "Бизнес-возможность: настройка полей" (см. раздел [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 102)).

В общих чертах процедура настройки методологии продаж включает в себя следующие шаги.

- 1 Настройте категории этапов продаж (при наличии нескольких процессов продаж).
- 2 Настройте процесс (процессы) продаж.
- 3 Настройте этапы продаж для каждого процесса продаж.
- 4 Настройте функцию подготовки (инструктора) для этапов продаж.

### **Перед началом работы:**

- Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Задание этапа продаж".
- Если планируется назначать процесс продаж по значению в поле "Тип возможности", убедитесь, что список выбора для этого поля содержит требуемые значения. По умолчанию в списке "Тип возможности" содержится два значения: "Возобновление" и "Новое предприятие". Инструкции по настройке значений списков выбора см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 102).

Кроме того, необходимо убедиться, что поле "Тип возможности" присутствует в макетах для всех ролей, для которых планируется использовать данный процесс. Инструкции см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

### **Чтобы настроить категорию этапа продаж (необязательно)**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Категории продаж".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 На странице "Категории этапов продаж" нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новую категорию этапов продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для категории этапов продаж, которую требуется изменить.
- 6 На странице "Изменение категории этапов продажи" или "Создание категории этапов продаж" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Категория этапов	Имя категории этапов продажи
Порядок	Порядок, в котором категории этапов продажи отображаются в Oracle CRM On Demand Answers.

Поле	Описание
Пометить для перевода	<p>(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".</p> <p>При добавлении нового имени категории этапов продаж флажок "Пометить для перевода" доступен только для чтения. Новые добавляемые имена автоматически отображаются на других активизированных языках (без квадратных скобок и черным цветом).</p> <p>Если при обновлении имени категории этапов продаж установить флажок "Пометить для перевода", обновленное имя отображается в списках выбора на других активизированных языках (синим цветом и в квадратных скобках) до тех пор, пока не будут введены переводные эквиваленты. Синий цвет облегчает отслеживание имен, требующих перевода.</p> <p>Если не устанавливать флажок "Пометить для перевода", обновленное имя на других языках не отображается и вносимые на этой странице изменения не отражаются в содержимом на других языках.</p>

- 7** Сохраните запись.
- 8** Чтобы вручную ввести перевод новой категории этапов продаж:
  - a** Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - b** Нажмите ссылку "Правка" для категории этапов продаж.
  - c** Введите перевод в поле "Категория этапов" и нажмите "Сохранить".

### **Процедура настройки процесса продаж**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3** В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4** В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5** На странице "Список процессов продаж" нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новый процесс продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для процесса продаж, который требуется изменить.
- 6** На странице "Изменение процесса продаж" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
------	----------

Поле	Описание
Процесс продаж по умолчанию	Процесс продаж, используемый в компании по умолчанию. Если роли пользователя или типу бизнес-возможности в записи не назначен никакой другой процесс продаж, используется этот процесс.
Пометить для перевода	(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".

**7** Нажмите "Сохранить".

**8** Чтобы связать процесс продаж со значением в поле "Тип возможности":

- a** На странице "Список процессов продаж" нажмите имя процесса продаж, который требуется связать с типом возможности.
- b** В строке заголовка "Связанные типы возможностей" нажмите "Добавить".
- c** Выберите тип возможности и нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С каждым типом возможности можно связать только один процесс продаж. После этого тип возможности удаляется из списка выбора, предлагаемого при настройке других процессов продаж. Это позволяет избежать связывания с одним типом возможности нескольких процессов.

Когда значение в поле 'Тип возможности' созданной или просматриваемой работником записи соответствует выбранному вами значению, работник видит этапы продаж для данного процесса.

**9** Чтобы вручную ввести перевод нового процесса продаж:

- a** Вернитесь на страницу "Список процессов продаж".
- b** Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- c** Нажмите ссылку "Правка" для процесса продаж.
- d** Введите перевод в поле "Процесс продаж" и нажмите "Сохранить".

**10** Чтобы выбрать процесс продаж для использования по умолчанию:

- a** На странице "Список процессов продаж" щелкните ссылку с именем процесса продаж, который требуется установить в качестве используемого по умолчанию.
- b** Нажмите кнопку "Правка".
- c** Установите флажок "Процесс продаж по умолчанию".
- d** Сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот процесс продаж отображается для записей или ролей, с которыми не связаны никакие другие процессы продаж.

### **Процедура настройки этапов продаж для процесса продаж**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3** В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4** На странице "Список процессов продаж" нажмите имя процесса продаж.
- 5** Чтобы настроить этап продаж:
  - a** В строке заголовка этапа продаж нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новый этап продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для этапа продаж, который требуется изменить.
  - b** На странице "Изменение этапов продаж" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Вероятность по умолчанию	<p>Процентное значение, отражающее уверенность в том, что сделка будет заключена с указанной выручкой в указанную дату закрытия. По умолчанию вероятность, назначенная возможности корректируется автоматически на основе этапа продаж для возможности. Пользователи могут переопределить данное значение, но когда пользователь выберет новый этап продаж для возможности, значение поля возможности "Процент вероятности" автоматически обновится на стандартное значение возможности нового этапа продаж.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в поле "Этап продаж" для изменения значения на одну или несколько записей возможности использовалась возможность "Обновление массовых данных", то значение поля записей "Процент вероятности" не будет обновлено на стандартное значение возможности нового этапа продаж.</p> <p><b>Важно:</b> не устанавливайте вероятность равной 0 или 100 процентов ни для каких этапов продаж, кроме "Закрыто/не реализовано" или "Закрыто/реализовано". Внесение изменений в списки выбора, предназначенные для внутреннего использования приложением Oracle CRM On Demand, может отрицательно повлиять на работу стандартных функций.</p>
Порядок	<p>Порядок следования этапов продаж в списке выбора. При добавлении этапа продаж необходимо изменить значения порядка для всех последующих этапов. Это гарантирует, что этапы продаж в раскрывающихся списках "Этап продаж" на страницах бизнес-возможностей будут идти в правильном порядке.</p>

Поле	Описание
Пометить для перевода	(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".
Категория этапов	Имя категории этапов продаж, к которой относится данный этап продаж.

- 1** Сохраните запись.
- 2** Чтобы вручную ввести перевод нового этапа продаж:
  - a** На странице "Сведения о процессе продаж" в разделе "Этап продаж" нажмите "Показать весь список".
  - b** Выберите язык на странице "Этап продаж" в поле "Язык перевода".
  - c** Нажмите ссылку "Правка" для этапа продаж.
  - d** Введите перевод в поле "Имя этапа продаж" и нажмите "Сохранить".
- 3** Сохраните запись.

#### **Процедура настройки функции инструктора подготовки для этапов продаж**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3** В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4** В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.  
Если не выбран основной язык компании, флажок "Пометить для перевода" будет отсутствовать и приложение не будет помечать добавляемые здесь непереведенные элементы.
- 5** На странице "Список этапов продаж" нажмите имя процесса продаж (в столбце "Этап продаж"), для которого требуется настроить инструктор подготовки.
- 6** Чтобы сделать поле обязательным на данном этапе продаж:
  - a** В строке заголовка "Дополнительные обязательные поля" нажмите "Создать".
  - b** На странице "Изменить дополнительные обязательные поля" выберите поле из списка.
  - c** Ознакомьтесь с приведенными на экране советами по вводу значений по умолчанию и введите значение, которое будет использоваться по умолчанию (этот шаг выполнять не обязательно).  
Введенное значение по умолчанию будет добавляться в запись только при условии, что соответствующее поле является пустым. Например, если в записи уже содержится

значение выручки, задание здесь значения по умолчанию для поля "Выручка" не приведет к перезаписи суммы выручки, уже сохраненной в записи.

**d** Сохраните запись.

**7** Чтобы добавить ориентиры для работников на данном этапе продаж, такие как цели и контрольные сроки:

**a** В строке заголовка "Этапы инструктора подготовки процесса" нажмите "Создать".

**b** На странице "Изменение этапов подготовки процесса" введите число, определяющее последовательность отображения этой информации.

При нажатии кнопки "Подготовка" в записи бизнес-возможности работник может видеть первые 10 шагов. Если добавлено более 10 шагов, для просмотра всего списка работник должен будет нажать кнопку "Показать весь список".

**c** Чтобы пометить информацию для перевода, установите флажок "Пометить для перевода".

**d** Сохраните запись.

При нажатии работником кнопки "Подготовка" в записи бизнес-возможности, находящейся на данном этапе продаж, эта информация отображается на странице "Инструктор подготовки процесса продаж".

**8** Чтобы добавить дополнение или URL-адрес для доступа к ресурсам, связанным с данным этапом продаж:

**a** В строке заголовка "Полезные ресурсы" нажмите "Добавить дополнение" или "Добавить URL".

**b** На странице "Редактирование дополнений" или "Редактирование URL" введите требуемую информацию.

**c** Сохраните запись.

При нажатии работниками кнопки "Помощник" в записях бизнес-возможностей на странице подготовки процесса продаж отображается список дополнений или URL-адресов, связанных с данным этапом продаж.

**9** Чтобы определить задачи, автоматически создаваемые при обновлении работниками этапа продаж:

**a** В строке заголовка "Автоматические задачи" нажмите "Создать".

**b** На странице "Редактирование автоматических задач" введите требуемую информацию.

Введенная здесь информация служит в качестве шаблона для каждой задачи. Созданная задача связывается с данной бизнес-возможностью и отображается на странице сведений возможности, а также в соответствующих списках операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо ввести число в поле "Срок", чтобы указать, в течение скольких дней после создания задача должна быть выполнена. Например, если задача создана 6 декабря и в поле "Срок" введено число 10, в списках задач работника она будет помечена как задача с истекающим сроком выполнения 16 декабря.

В отношении поля "Владелец" система ведет себя следующим образом:

- задача создается для каждого пользователя, имеющего выбранную роль;
- при отсутствии пользователей, выполняющих роль в команде по работе с субъектами, задача назначается владельцу записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для получения дополнительных сведений о том, как режимы владения записями влияют на владение для автоматически создаваемых задач, см. [Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи](#) (на стр. 264).

- с Сохраните запись.

## Настройка списка отраслей компании

"Отрасль" – это поле со списком выбора в записях субъектов, предназначенное для фиксации рода деятельности субъекта. Можно добавлять и удалять отрасли, а также изменять отображаемые имена отраслей в списке. Это позволяет корректировать список выбора отраслей в соответствии с используемой в компании номенклатурой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число добавляемых в список отраслей не ограничено.

### *Процедура настройки списка отраслей компании*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Задание отрасли" нажмите ссылку "Задание отрасли".

- 4 В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.

Если не выбран основной язык компании, флажок "Пометить для перевода" будет отсутствовать и приложение не будет помечать добавляемые здесь непереведенные элементы.

- 5 На странице "Изменение отрасли" введите требуемую информацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Одним из полей на странице "Изменение отрасли" является поле "Код SIC". Система стандартной промышленной классификации (SIC) – это система числовых кодов, используемая для классификации всех предприятий по типам производимой ими продукции и предоставляемых ими услуг. Предприятиям с одинаковым родом деятельности, независимо от их величины или формы собственности, назначается один и тот же код SIC. Коды SIC разработаны для облегчения сбора, систематизации и анализа данных, а также для повышения сопоставимости статистических данных.

- 6 Чтобы вручную ввести перевод новой отрасли:
  - a Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - b Введите перевод в поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".

- 7 Сохраните запись.



## Инструменты управления данными

В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования можно выполнить следующие задачи.

- Импорт и экспорт данных о компании. Подробнее см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 409).
- Просмотр запросов на пакетное удаление. Подробнее см. в разделе [Страница очереди на пакетное удаление](#) (на стр. 659).
- Просмотр запросов на пакетное назначение книг. Подробнее см. в разделе [Страница очереди на пакетное назначение книг](#) (на стр. 660).
- Создание и администрирование очередей событий интеграции. Подробнее см. в разделе [О событиях интеграции](#) (на стр. 660).

## Инструменты импорта и экспорта

На странице "Инструменты импорта и экспорта" доступен ряд служебных программ, дополняющих средства импорта и экспорта, имеющиеся в Oracle CRM On Demand:

- **Помощник импорта.** Дополнительные сведения см. в разделе [Помощник импорта](#) (на стр. 627).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 637).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 643).
- **Oracle Web Services.** Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 638).

Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в статье с идентификатором 1089184.1 на странице My Oracle Support.

Процесс импорта состоит из следующих шагов.

- [Подготовка к импорту данных](#) (на стр. 457)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Просмотр результатов импорта](#) (на стр. 632)

Также можно экспортировать данные из Oracle CRM On Demand в файлы CSV. Подробнее об экспорте см. в следующих разделах:

- [Экспорт данных](#) (на стр. 634)
- [Просмотр результатов экспорта](#) (на стр. 636)

### Подготовка.

- Для импорта данных ваша роль должна включать либо полномочие на администрирование импорта, либо полномочие на импорт маркетинга. Полномочие на администрирование импорта позволяет

импортировать все типы записей, тогда как полномочие на импорт маркетинга позволяет импортировать только субъектов, контакты и зацепки.

- Чтобы пользователь мог импортировать до 2000 контактов, необходимо включить в его роли привилегию "Личный импорт". Она расширяет возможности контроля импорта данных пользователя. Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).
- Прочитайте все сведения в данном разделе, а также ознакомьтесь с занятиями в учебном курсе, связанными с импортом записей, предоставляющими дополнительные сведения о выполнении импорта (практические методики).

**ВНИМАНИЕ!** Отмена импорта записей невозможна, как и масс-удаление записей. Поэтому рекомендуется попрактиковаться в импорте, используя файл с 5-10 записями, чтобы избежать процедуры последующей очистки данных. Если компания импортирует большое количество записей, посетите учебное занятие по импорту данных или обратитесь в службу поддержки клиентов. Для получения дополнительных сведений о ресурсах обучения щелкните ссылку "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

- Для экспорта данных ваша роль должна включать полномочие на администрирование экспорта.

Можно импортировать данные из файлов CSV для автоматического создания записей в Oracle CRM On Demand. Размер каждого файла CSV должен быть меньше 20 МБ. Чтобы уменьшить размер файла, разделите записи на несколько файлов или сократите количество данных, удалив столбцы, которые не требуется импортировать. Образец файла CSV можно просмотреть в Oracle Data Loader On Demand Guide.

В этой таблице указано, какие типы записей можно создать при помощи импорта данных и сколько записей можно импортировать при каждом запуске процесса импорта.

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Организация	30000
Команда организации	50000
Адрес	30000
Встреча	30000
Контакт встречи	50000
Пользователь встречи	50000
Актив	80000
Контакт (Администрирование)	30000
Контакт: команда	50000
Кампания	50000
Получатель кампании	50000
Регистрации сделок	30000
Зацепка	30000

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Примечание	50000
Порядок	30000
Позиция заказа	30000
Бизнес-возможность	30000
Роль контакта для бизнес-возможности	50000
Продукт для бизнес-возможности	80000
Продукт	80000
Категория продукта	30000
Свойство	30000
Решение	50000
Запрос на обслуживание	30000
Задача	30000
Контакт для задачи	50000
Пользователь задачи	50000
Пользователь	500
Контакт транспортного средства	50000

В зависимости от того, какие отраслевые решения развернуты в организации, доступными для импорта могут стать следующие записи:

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Размещение	30000
Заявка	30000
Бизнес-план	30000
Требование	30000
Государственная лицензия для контакта	30000
Обеспечение	30000
Пользовательские объекты	30000

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Повреждение	30000
Дилер	80000
Регистрация сделки	30000
Финансовая организация	30000
Держатель финансовой организации	30000
Актив финансовой организации	30000
Финансовый план	30000
Финансовый продукт	30000
Финансовая транзакция	30000
Отчет об аудите запасов	30000
Период учета запасов	30000
Участвующая сторона	30000
Страхование собственности	30000
Запрос ФРР	30000
План обмена сообщениями	30000
Позиция плана сообщений	30000
Отношение с позицией плана сообщений	30000
Ответ на сообщение	30000
Цель	30000
Партнер	30000
Организация плана	30000
Контакт для плана	30000
Сделка плана	30000
Полис	30000
Держатель полиса	30000
Портфель	30000
Прейскурант	30000

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Позиция строки прейскуранта	30000
Отказ от ответственности для образцов	30000
Запасы образцов	30000
Партия образцов	30000
Транзакция с пробами	30000
Подпись	30000
Продукт с особой ценой	30000
Запрос особых цен	30000
Позиция в операции	30000
Транспортное средство	80000

## О странах и сопоставлении адресов

В следующей таблице содержатся:

- Значения списка выбора для поля "Страна" в Oracle CRM On Demand

Значения списка выбора для поля "Страна" в Oracle CRM On Demand невозможно редактировать. Для фиксации всех данных при импорте файлов убедитесь, что названия стран в точности совпадают с разрешенными именами, включая знаки пунктуации и прописные буквы. В противном случае информация не будет импортирована.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поскольку длина значений списка выбора страны не должна превышать 30 символов, в списке выбора сокращены некоторые названия, превышающие это ограничение.

- Сопоставление адресов по странам

При импорте данных требуется настроить столбцы для каждого из девяти полей адреса, используемых Oracle CRM On Demand. В следующей таблице показано, как сопоставлять поля адресов для каждой страны соответствующим полям в Oracle CRM On Demand. Правильное сопоставление обеспечивает фиксацию всех данных из исходных полей в правильных полях приложения.

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
США	8	Номер/улица	Адрес 2	Адрес 3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс		
Афганистан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Албания	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Алжир	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Американское Самоа	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Андорра	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Ангола	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Ангилья	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Антигуа и Барбуда	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Аргентина	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Армения	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Аруба	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
О. Вознесения	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Австралия	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Австрия	5	Улица/Число	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Азербайджан	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Багамы	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Код острова	Остров	
Бахрейн	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Бангладеш	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Барбадос	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Беларусь	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Бельгия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Белиз	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Бенин	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Бермуды	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Бутан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Боливия	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Босния и Герцеговина	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Ботсвана	3				Город					Почтовый ящик
О-в Буве	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Бразилия	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Британская терр. Инд. океана	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Бруней Дар-эс-Салам	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Болгария	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Буркина Фасо	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Бурунди	3				Город					Почтовый ящик
Камбоджа	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Камерун	3				Город					Почтовый ящик
Канада	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кабо-Верде	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Каймановы о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Центральноафриканская Респуб.	3				Город					Почтовый ящик
Чад	3				Город					Почтовый ящик
Нормандские о-ва	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Чили	6	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Китай	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
О-в Рождества	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кокосовые (Килинг) о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Колумбия	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город				Провинция	Номер отделения
Коморы	3				Город					Почтовый ящик



Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Конго	3	Улица/номер			Город					
Конго, Демократическая Респуб.	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Острова Кука	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Коста-Рика	6	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс		
Хорватия	4	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Куба	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Кюрасао	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кипр	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Чешская Республика	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Дания	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Джибути	3				Город					Почтовый ящик
Доминика	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Доминиканская Республика	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Восточный Тимор	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Эквадор	5	Адрес 1		Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Египет	6	Адрес 1		Округ	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Сальвадор	5	Улица/номер			Город			Почтовый индекс	Провинция	

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Экваториальная Гвинея	3				Город					Почтовый ящик
Эритрея	3	Улица/номер			Город					
Эстония	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Эфиопия	3				Город					Почтовый ящик
Фолклендские (Мальвинск.) о-ва	3	Улица/номер			Город					
Фарерские о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Фиджи	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Финляндия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Франция	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Французская Гвиана	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Французская Полинезия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Французские Южные Территории	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Габон	3				Город					Почтовый ящик
Гамбия	3	Улица/номер			Город					
Грузия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Германия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Гана	3				Город					Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
					од					ящик
Гибралтар	3	Улица/номер			Город					
Греция	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Гренландия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Гренада	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гваделупа	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гуам	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гватемала	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Гвинея	3				Город					Почтовый ящик
Гвинея-Бисау	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Гайана	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гаити	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
О-ва Херд и Макдоналд	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Папский престол (Ватикан)	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Гондурас	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гонконг	7	Номер/улица	Адрес 2	Округ	Город				Часть территории	Адрес 4
Венгрия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Исландия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Индия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Индонезия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Иран (Исламская Республика)	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Ирак	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Ирландия	6	Номер/улица	Адрес 2	Адрес 3	Город					Район
Израиль	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Италия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кот-д'Ивуар	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Ямайка	6	Номер/улица	Адрес 2		Город				Округ	Номер отделения
Япония	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Почтовый индекс	Префектура	
Иордания	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Казахстан	4	Адрес 1			Город			Почтовый индекс		
Кения	4				Город			Почтовый индекс		Почтовый ящик
Кирбати	4	Адрес 1			Город				Остров	
Корея	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Косово	6	Улица/номер	Адрес 2	Округ	Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
КНДР	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кувейт	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Кыргызстан	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Лаос	5	Номер/улица	2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Латвия	5	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Ливан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Лесото	3				Город					Почтовый ящик
Либерия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Ливийская Арабская Джамахирия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Лихтенштейн	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Литва	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Люксембург	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Макао	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Македония (бывшая Югославия)	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Мадагаскар	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Малави	3				Город					Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Малайзия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мальдивы	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мали	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Мальта	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Остров	
Маршалловы о-ва	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Мартиника	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мавритания	3				Город					Почтовый ящик
Маврикий	3	Улица/номер			Город					
Майотта	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мексика	8	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Штат	Колония, н
Микронезия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Молдова, Республика	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Монако	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Монголия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Черногория	5	Адрес 1	Address2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Монтсеррат	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Марокко	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередатируе мые значения)	Числ о поле й	Адрес 1	Address2	Address3	Гор од	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинц ия	Почтовый ящик/ номер отделен
Мозамбик	4	Улица/ номер			Гор од			Почтовый индекс		
Мьянма	5	Адрес 1			Гор од			Почтовый индекс		Район
Намибия	3				Гор од					Почтовый ящик
Науру	3			Округ						Почтовый ящик
Непал	5	Улица/ номер	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Нидерланды	5	Улица/ номер	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Нидерландские Антильские о-ва	5	Адрес 1	Адрес 2		Гор од				Остров	
Новая Каледония	5	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Новая Зеландия	5	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Никарагуа	5	Улица/ номер	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Нигер	3				Гор од					Почтовый ящик
Нигерия	6	Адрес 1	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Провинци я	
Ниуэ	3				Гор од					Почтовый ящик
О. Норфолк	6	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Штат	
Северные Марианские о-ва	6	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Штат	
Норвегия	6	Улица/ номер	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		Номер отделени
Оман	4							Почтовый индекс	Область	Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Пакистан	6	Номер/улица	Адрес 2	Адрес 3	Город			Почтовый индекс		
Палау	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Палестинская автономия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Панама	5	Адрес 1			Город				Провинция	Номер отделения
Папуа Новая Гвинея	3				Город				Провинция	
Парагвай	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Перу	5	Улица/номер	Адрес 2		Город					Номер отделения
Филиппины	7	Улица/номер	Адрес 2	Округ	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Питкерн	1									
Польша	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Португалия	6	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс		
Пуэрто-Рико	5	Адрес 1			Город			Почтовый индекс		Город
Катар	3				Город					Почтовый ящик
Реюньон	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Румыния	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Российская Федерация	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Руанда	3				Город					Почтовый ящик



Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Самоа	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Сан-Марино	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Сан-Томе и Принсипи	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Саудовская Аравия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сенегал	3	Улица/номер			Город					
Сербия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Сейшелы	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Сьерра-Леоне	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Сингапур	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Словакия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Словения	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Соломоновы о-ва	5				Город			Код острова	Остров	Почтовый ящик
Сомали	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
ЮАР	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Юж. Джорджия и Сандвичевы о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Испания	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Шри-Ланка	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Сен-Бартельми	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
О. Святой Елены	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Сент-Китс и Навис	5	Адрес 1	Адрес 2		Город				Остров	
Сент-Люсия	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Сен-Мартен	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сен-Пьер и Микелон	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сент-Винсент и Гренадины	4	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Судан	4				Город			Почтовый индекс		Почтовый ящик
Суринам	3	Улица/номер			Город					
О-ва Сволборд и Ян-Майен	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Свазиленд	4				Город			Почтовый индекс		Почтовый ящик
Швеция	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Швейцария	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сирийская Арабская Республика	3	Улица/номер			Город					
Тайвань	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Таджикистан	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Объединенная Респуб. Танзания	3				Город					Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Таиланд	7	Адрес 1	Адрес 2	Адрес 3	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Того	3				Город					Почтовый ящик
Токелау	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Тонга	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Тринидад и Тобаго	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Тунис	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Турция	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Туркменистан	4	Номер/улица			Город			Почтовый индекс		
О-ва Теркс и Кайкос	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Тувалу	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Уганда	3				Город					Почтовый ящик
Украина	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Объединенные Арабские Эмираты	3								Эмират	Почтовый ящик
Великобритания	7	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Район
США, удаленные малые о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Уругвай	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Узбекистан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Область	

Страна (нередатируе мые значения)	Числ о поле й	Адрес 1	Address2	Address3	Гор од	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинц ия	Почтовый ящик/ номер отделен
Вануату	3				Гор од					Почтовый ящик
Венесуэла	6	Улица/ номер	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Провинци я	
Вьетнам	5	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Виргинские о-ва (Британские)	6	Адрес 1	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Провинци я	
Виргинские о-ва (США)	6	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Штат	
О-ва Уоллис и Футуна	6	Адрес 1	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс	Провинци я	
Западная Сахара	5	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Йемен	3	Улица/ номер			Гор од					
Замбия	5	Номер/ улица	Адрес 2		Гор од			Почтовый индекс		
Зимбабве	5	Номер/ улица	Адрес 2	Этаж	Гор од					

## Допустимые аббревиатуры штатов/территорий США

В этой таблице приведены значения списка выбора для США.

Сокращения	Полные названия
AK	Аляска
AL	Алабама
AR	Арканзас
AZ	Аризона
CA	Калифорния
CO	Колорадо

Сокращения	Полные названия
CT	Коннектикут
DC	Округ Колумбия
DE	Делавэр
FL	Флорида
GA	Грузия
HI	Гавайи
IA	Айова
ID	Айдахо
IL	Иллинойс
IN	Индиана
KS	Канзас
KY	Кентукки
LA	Луизиана
MA	Массачусетс
MD	Мэриленд
ME	Мэн
MI	Мичиган
MN	Миннесота
MO	Миссури
MS	Миссисипи
MT	Монтана
NC	Северная Каролина
ND	Северная Дакота
NE	Небраска
NH	Нью-Гэмпшир
NJ	Нью-Джерси
NM	Нью-Мексико
NV	Невада
NY	Нью-Йорк

Сокращения	Полные названия
OH	Огайо
OK	Оклахома
OR	Орегон
PA	Пенсильвания
PR	Пуэрто-Рико
RI	Род-Айленд
SC	Южная Каролина
SD	Южная Дакота
TN	Теннесси
TX	Техас
UT	Юта
VA	Виргиния
VT	Вермонт
WA	Вашингтон
WI	Висконсин
WV	Западная Виргиния
WY	Вайоминг

## Допустимые почтовые коды для США

В этой таблице приведены три официальных почтовых кода, используемых в армии США.

Сокращения	Описание
AE (индексы 09xxx)	Вооруженные силы в Европе (включая Канаду, Ближний Восток и Африку).
AK (индексы 962xx - 966xx)	Вооруженные силы на Тихом океане.
AA (индексы 340xx)	Вооруженные силы в Америке (включая Центральную и Южную Америку).

## Допустимые аббревиатуры областей/территорий Канады

В этой таблице представлены официальные аббревиатуры для областей Канады (текстовые поля).

Сокращения	Полные названия
AB	Альберта
BC	Британская Колумбия
MB	Манитоба
NB	Нью-Брансуик
NF	Ньюфаундленд и Лабрадор
NS	Новая Шотландия
NT	Северо-Западные территории
NU	Франклин
ON	Онтарио
PE	Остров Принца Эдуарда
QC	Квебек
SK	Саскачеван
YT	Юкон

## О записях-дубликатах и внешних идентификаторах

При импорте записей можно выбрать один из следующих способов обработки повторяющихся записей (дубликатов):

- Не импортировать повторяющиеся записи.
- Перезаписывать существующие записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вариант с перезаписью не доступен при импорте задач, встреч и примечаний.  
Для этих типов записей всегда создаются новые записи.

- Создавать для дубликатов дополнительные записи (только для контактов и зацепок).

Если выбрана перезапись существующих записей при импорте данных, Oracle CRM On Demand проверяет, является ли запись в файле импорта дубликатом существующей в Oracle CRM On Demand записи, по значениям в полях, используемых для проверки повторяющихся записей. Если запись является дубликатом, Oracle CRM On Demand обновляет поля в записи, существующей в Oracle CRM On Demand, используя значения из импортируемой записи (кроме полей, используемых для проверки на дубликаты).

Для многих типов записей можно использовать поле внешнего идентификатора или предварительно определенный набор полей для проверки, является ли запись в файле импорта дубликатом записи, существующей в Oracle CRM On Demand. Если используется поле внешнего идентификатора, то при обнаружении дубликата записи обновляются все поля записи в Oracle CRM On Demand, кроме поля внешнего идентификатора. Точно так же, если для проверки записей на дубликаты используется предварительно определенный набор полей, в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме используемых для проверки на дубликаты.

Например, для типа записей "Субъект" можно использовать для проверки на дубликаты поле внешнего идентификатора или комбинацию полей "Имя организации" и "Местоположение". Если запись в файле является дубликатом, существующая в Oracle CRM On Demand запись обновляется с использованием данных из файла импорта следующим образом:

- Если для проверки на дубликаты использовалось поле внешнего идентификатора, в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме внешнего идентификатора.
- Если для проверки на дубликаты использовались поля "Имя организации" и "Местоположение", в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме имени и местоположения субъекта.

### Обновление записей

- 1 Добавьте в импортируемый файл CSV столбец для кодов внешних идентификаторов или для всех полей проверки на дубликаты для данного типа записей.
- 2 Убедитесь, что коды внешних идентификаторов или значения полей проверки на дубликаты в точности совпадают со значениями в существующих записях. Если используются коды внешних идентификаторов, для работы обновления каждый из них должен быть уникальным в системе.
- 3 Включите в импортируемый файл CSV как минимум все обязательные поля.
- 4 На шаге 1 помощника импорта выберите вариант "Заменить существующие записи".
- 5 На шаге установления соответствия полей обязательно укажите соответствующие поля для поля внешнего идентификатора или для всех полей, используемых для проверки на дубликаты.
- 6 Выполните все шаги помощника импорта, чтобы импортировать данные.

При использовании помощника импорта для обновления записей перезаписываются только поля, сопоставленные на шаге установления соответствия полей. Следовательно, при наличии полей, которые не требуется обновлять и которые не нужны для проверки на дубликаты, сопоставлять эти поля не нужно.

Если внешние идентификаторы имеются и были сопоставлены в процессе импорта, приложение использует их для определения того, является ли запись дубликатом. При импорте других типов записей эти внешние идентификаторы можно использовать в качестве ссылок для переноса связей в Oracle CRM On Demand.

Например, если в файле account.csv имеется столбец account\_id, его следует поставить в соответствие полю "Внешний уникальный идентификатор". При импорте контактов, если файл contacts.csv содержит столбец contact\_id (уникальный идентификатор контакта) и столбец account\_id (ссылку на идентификаторы в файле account.csv), следует поставить столбец contact\_id в соответствие полю "Внешний уникальный идентификатор", а столбец account\_id - в соответствие полю "Внешний



идентификатор организации". В процессе импорта приложение проверяет поле account\_id в каждой записи контакта, чтобы определить существующую организацию (субъект) и связать ее с контактом.

Если внешних идентификаторов нет или внешние идентификаторы в файле не поставлены в соответствие полям внешних идентификаторов в приложении, приложение определяет дубликаты путем сравнения определенных полей. В следующей таблице перечислены поля, используемые для определения записей-дубликатов.

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Пользователь книги	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор книги, внешний идентификатор книги или имя книги для идентификации существующих книг.</li> <li>■ Идентификатор входа пользователя, внешний идентификатор пользователя или идентификатор пользователя для идентификации пользователей внутри книги:</li> </ul>
Пользователь	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор пользователя</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Организация	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Имя субъекта" и "Местоположение субъекта"</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Бухгалтерская книга	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Счет: Имя и счет: Расположение при идентификации счетов</li> <li>OR</li> <li>■ Счет: Внешний идентификатор при идентификации счетов</li> <li>OR</li> <li>■ Счет: Идентификатор при идентификации счетов</li> <li>■ Имя, внешний идентификатор книги или идентификатор книги при идентификации книг.</li> </ul>
Команда организации	Субъект ("Имя организации" или "Внешний идентификатор организации") и пользователь ("Идентификатор пользователя")

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Контакт	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Имя", "Фамилия", "Рабочий телефон", "Электронная почта"</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании контактов через пользовательский интерфейс.</p>
Книга контакта	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Контакт: Идентификатор или Контакт: Внешний идентификатор при идентификации контактов.</li> <li>■ Имя, внешний идентификатор книги или идентификатор книги при идентификации книг.</li> </ul>
Контакт: команда	Контакт ("Имя контакта" или "Внешний идентификатор контакта") и пользователь ("Идентификатор пользователя")
Категория продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя категории</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Продукт	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Название продукта</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Бизнес-возможность	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя возможности и субъект ("Имя организации" или "Внешний идентификатор организации")</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Роль контакта для бизнес-возможности	Имя возможности и полное имя контакта
Доход по продукту для возможности	<p>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей дохода по продукту для бизнес-возможности через пользовательский интерфейс.</p>
Кампания	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Код источника</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Получатель кампании	<p>Кампания ("Внешний идентификатор кампании" или "Идентификатор кампании"), контакт ("Полное имя контакта" или "Внешний идентификатор контакта"), исходный код</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следует указать или полное имя контакта, или внешний идентификатор контакта, но не то и другое одновременно.</p>
Зацепка	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Имя", "Фамилия", "Компания", "Рабочий телефон" и "Электронная почта"</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании зацепок через пользовательский интерфейс.</p>
Запрос на обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер запроса на обслуживание</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
	On Demand)
Решение	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Заголовок</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Задача	Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)
Задача контакта	Внешний идентификатор задачи, контакт ("Внешний идентификатор контакта" или "Полное имя контакта")
Пользователь задачи	Внешний идентификатор задачи, пользователь ("Идентификатор входа пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя")
Встреча	Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)
Контакт встречи	Внешний идентификатор встречи, контакт ("Внешний идентификатор контакта" или "Полное имя контакта")
Пользователь встречи	Внешний идентификатор встречи, пользователь ("Идентификатор входа пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя")
Примечание	Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)
Актив	Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)
Пользовательские объекты 01, 02, 03	<p>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей пользовательских объектов через пользовательский интерфейс.</p>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Пользовательские объекты 04 и выше	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей пользовательских объектов через пользовательский интерфейс.</p>
Портфель	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер организации и Продукт OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Дилер	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Транспортное средство	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификационный номер транспортного средства (VIN) OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Контакт транспортного средства	Транспортное средство и контакт

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Финансовая организация	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Финансовая организация</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Актив финансовой организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя активов финансового субъекта</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Финансовый план	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Название финансового плана</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Держатель финансовой организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя держателя финансового субъекта</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Страхование собственности	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Тип</li> <li>OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Финансовая транзакция	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор транзакции OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Финансовый продукт	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Название финансового продукта OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя обеспечения OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Требование	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер требования OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Полис	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер полиса OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Держатель полиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя держателя полиса OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Участвующая сторона	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя участвующей стороны OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Повреждение	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя повреждения OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Партнер	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя и местоположение партнера OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Партнерская программа	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя партнерской программы OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Запрос особых цен <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В помощнике импорта этот тип записей выводится как "Запрос особых цен".	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя запроса OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Заявка	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Регистрация сделки	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Прейскурант	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя прейскуранта OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Размещение	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сведения о пользователе OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Профиль брокера	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя профиля брокера OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Аккредитация	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Регистрация экзамена	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Запрос ФРР	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя запроса OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Курс	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Экзамен	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Позиция плана сообщений	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Сертификация	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Зачисление на курс	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Запасы образцов	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Код отношения OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Период учета запасов	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Начальная дата OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Организация плана	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Код отношения OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Цель	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя цели OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Запрос на сертификацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Партия образцов	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ № партии OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Позиция в операции	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Образец OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Транзакция с пробамми	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Государственная лицензия для контакта	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер водительских прав OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Бизнес-план	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя плана OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Отчет об аудите запасов	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Дата отчета OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Продукт с особой ценой	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер позиции OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей продуктов с особой ценой через пользовательский интерфейс.</p>
Сделка плана	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Бизнес-возможность OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Отказ от ответственности для образцов	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Код отношения OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Запрос на аккредитацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Отношения между позициями плана сообщений	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
План обмена сообщениями	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Контакт для плана	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Полное имя контакта OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Позиция строки преискуранта	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Позиция строки OR</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**ВНИМАНИЕ.** При обновлении файлов рекомендуется сопоставлять для определения дубликатов либо внешний идентификатор, либо другой набор полей; при сопоставлении и того, и другого возникает риск перезаписи полей, используемых для проверки на дубликаты, перезаписывать которые в большинстве случаев нежелательно. Например, если при обновлении записей субъектов сопоставлены внешний идентификатор, имя и местоположение субъекта, при обнаружении дубликата по внешнему идентификатору значения имени и местоположения субъекта в базе данных будут заменены значениями из импортируемого файла. Если по внешнему идентификатору дубликат не обнаружен, система

проверяет запись на дубликат по имени и местоположению субъекта и при обнаружении дубликата заменяет внешний идентификатор в базе данных.

## Сводка: импорт субъектов и внешние идентификаторы

При импорте записей необходимо выбрать способ обработки повторяющихся записей (дубликатов):

- Не импортировать повторяющиеся записи

При обнаружении дубликатов запись-дубликат не импортируется.

- Заменить существующие записи

При обнаружении дубликата существующая запись обновляется. При обнаружении нескольких дубликатов записи не вставляются и не обновляются.

После выбора способа обработки дубликатов можно установить соответствие между полями файла и приложения, включая следующие два внешних идентификатора, используемые при импорте субъектов:

- **Внешний уникальный идентификатор.** Под внешним уникальным идентификатором понимается внешний идентификатор текущей импортируемой записи. Внешний уникальный идентификатор непосредственно используется при проверке на дубликаты, как описано в этом разделе.
- **Внешний идентификатор родительского субъекта.** Под внешним идентификатором родительского субъекта понимается внешний идентификатор записи, которая является родительской по отношению к текущей записи.

Поведение системы в отношении каждого из этих внешних идентификаторов не зависит от поведения в отношении второго из них.

## Сценарии с внешними уникальными идентификаторами

### Сценарий А: для внешнего уникального идентификатора не установлено соответствие

Проверка на дубликаты проводится по имени и местоположению субъекта. При обнаружении дубликата поведение определяется выбранным вариантом обработки дубликатов.

### Сценарий Б: для внешнего уникального идентификатора установлено соответствие

Механизм импорта сначала пытается найти запись-дубликат, используя внешний уникальный идентификатор.

- Сценарий Б1: найден один дубликат внешнего идентификатора

Имя и местоположение субъекта проверяются на наличие дубликатов за пределами текущей (с совпадающим идентификатором) записи. При обнаружении дубликата записи не обновляются и не вставляются.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись (включая имя и местоположение субъекта) обновляется.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются и не вставляются.

- Сценарий Б2: найдено несколько дубликатов внешнего идентификатора

Записи не вставляются и не обновляются.



■ Сценарий Б3: дубликатов внешнего идентификатора не найдено

Механизм импорта проверяет записи на наличие дубликатов по имени и местоположению субъекта.

■ Сценарий Б3а: дубликаты по имени и местоположению субъекта не найдены.  
Запись вставляется.

■ Сценарий Б3б: по имени и местоположению субъекта найден один дубликат.  
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись, *включая внешний уникальный идентификатор*, обновляется. Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются.

■ Сценарий Б3в: по имени и местоположению субъекта найдено несколько дубликатов.  
Записи не вставляются и не обновляются.

**Сценарий В: для внешнего уникального идентификатора не установлено соответствие**

Для проверки на дубликаты используются имя и местоположение субъекта.

■ Сценарий В1: по имени и местоположению субъекта найден один дубликат.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись обновляется.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются и не вставляются.

■ Сценарий В2: по имени и местоположению субъекта найдено несколько дубликатов.

Записи не обновляются и не вставляются.

■ Сценарий В3: дубликаты по имени и местоположению субъекта не найдены.

Запись вставляется.

**Сценарии с внешними идентификаторами родительских субъектов**

Внешний идентификатор родительского субъекта используется только для задания связанной записи родительского субъекта. На проверку на дубликаты и на обновление записей он не влияет.

**Сценарий А: для внешнего идентификатора родительского субъекта установлено соответствие**

Механизм импорта использует внешний идентификатор родительского субъекта *только* для определения родительского субъекта.

■ Сценарий А1: несколько записей имеют данный внешний идентификатор родительского субъекта  
Родительский субъект не задается.

■ Сценарий А2: одна запись имеет данный внешний идентификатор родительского субъекта  
Родительский субъект задается.

■ Сценарий А3: ни одна из записей не имеет данного внешнего идентификатора родительского субъекта  
Родительский субъект не задается.

### Сценарий Б: для внешнего идентификатора родительского субъекта не установлено соответствие

Механизм импорта использует для определения родительского субъекта имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

- Сценарий Б1: несколько записей имеют данное имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

Родительский субъект не задается.

- Сценарий Б2: одна запись имеет данное имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

Родительский субъект задается.

- Сценарий Б3: ни одна из записей не имеет данного имени родительского субъекта и местоположения родительского субъекта.

Родительский субъект не задается.

## Связывание записей во время импорта

При импорте записей может потребоваться связать их с существующими записями в базе данных. Например, можно связать запись контакта (Иван Смирнов) с записью субъекта (автоматическое восстановление Смирнова).

Запись должна существовать в базе данных перед тем, как ее можно будет связать с другой записью во время импорта. По этой причине в случае импорта более одного типа записей лучше импортировать их в том порядке, в котором они появляются на странице "Инструменты импорта и экспорта". Например, импортировать записи субъектов перед импортом записей контактов.

Связать записи во время импорта можно одним из двух способов:

- путем индексирования имени связанной записи или
- путем индексирования ее кода внешнего идентификатора.

В любом случае требуется убедиться, что импортируемый файл CSV содержит столбец с этими данными.

## Применение имени при связывании записей

Для связывания записей путем указания имени следует в импортируемый файл включить столбец для имени связанной записи. Например, для импорта записей контактов, которые связываются с субъектами:

- добавьте столбец "Имя субъекта" в импортируемый файл
- введите имя соответствующего субъекта для каждой записи контакта
- используйте Помощника импорта для сопоставления столбца "Имя субъекта" полю "Субъект" в записи контакта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запись контакта импортируется со связанным субъектом, еще не существующим в базе данных, он может быть создан во время импорта. В созданных системой записях субъектов будет использоваться адрес контакта для выставления счета и адрес доставки. Для включения этой функции выберите параметр "Создать связанную запись" при выполнении шага 1 в Помощнике импорта.

## Применение внешнего идентификатора для связывания записей

Можно импортировать уникальный код идентификатора в поле "Внешний идентификатор" для каждой записи в приложении. Затем можно использовать поле "Внешний идентификатор" для создания ссылок между записями и последующими импортами.

Например, в экспортированном файле CSV записей контактов идентифицируется связанный субъект для каждого контакта. Каждый субъект представлен числовым кодом, а не именем, в столбце "Код субъекта". При импорте этих записей сначала импортируются записи субъектов, сопоставляемые с помощью столбца "Код субъекта" в файле CSV полю "Внешний идентификатор" в приложении. Затем импортируются записи контактов, сопоставляемые с помощью столбца "Код субъекта" в файле CSV полю "Внешний идентификатор субъекта" в записи контакта Oracle CRM On Demand для создания связи между записями контакта и субъекта.

## Указания по проверке данных

Перед импортом данных в Oracle CRM On Demand необходимо проверить их в файле CSV.

- 1 Просмотрите указания по типам полей данных. См. раздел [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. ["Инструкции по типам полей для импорта данных"](#) на стр. 451).
- 2 Просмотрите информацию, относящуюся к каждому типу записей, которые требуется импортировать. В раскрывающемся списке на странице "Инструменты импорта и экспорта" показана рекомендуемая последовательность импортируемых записей. Типы записей в списке зависят от используемых отраслевых решений, однако импортировать их в любом случае следует в том порядке, в котором они включены в список.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В указаниях по проверке данных используются примеры, применимые к системам Oracle CRM On Demand, устанавливаемым в США и Канаде. В системах, установленных в других странах, стандартные списки допустимых значений могут отличаться от приведенных в данном разделе. Например, список допустимых названий штатов или провинций, вероятно, будет выглядеть иначе в системах, установленных за пределами США и Канады. Кроме того, допустимые значения могут различаться в зависимости от поддерживаемых языков.

Oracle CRM On Demand определяет порядок полей в CSV-файле экспорта и может изменить его в любое время. Поэтому не следует исходить из того, что поля в CSV-файле экспорта располагаются в некоем определенном порядке. Изменение значений iTAG или имен полей не влияет на порядок следования полей в файле экспорта. Для управления порядком полей можно использовать веб-службы Oracle.

## Инструкции по типам полей для импорта данных

Убедитесь, что данные, которые требуется импортировать, соответствуют спецификациям для их типов полей. В данном разделе описываются следующие типы полей:

- Текст
- Список выбора
- Число
- Целое число
- Валюта

- Процент
- Флажок
- Электронная почта
- Телефон
- Дата/время
- Дата

### Текст

Каждое текстовое поле в Oracle CRM On Demand имеет макс. длину. Излишние символы не импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

**СОВЕТ.** Сравните длину данных, которые требуется импортировать, с разрешенной длиной. (Откройте файл в приложении для просмотра электронных таблиц и определите значение с макс. длиной в столбце). Если длина данных превышает предел, рассмотрите возможность импорта этих данных в пользовательское поле, разделение данных на два отдельных поля или сокращение длины данных путем использования аббревиатур, чтобы длина данных соответствовала целевой длине.

### Список выбора

Поля списков выбора позволяют пользователям выбирать значения для поля из списка. Во время импорта можно указать или добавить новые значения списка выбора из файла CSV в приложение либо не добавлять их.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если настройка языка пользователя совпадает с настройкой языка на уровне компании, пользователь сможет увидеть список выбора со значениями. Если язык пользователя отличается от настройки языка для компании, пользователь не увидит эту возможность. Например, если язык компании - французский, пользователь с настройкой французского языка увидит эту возможность, а пользователь той же компании с настройкой английского языка не увидит ее.

Если выбран вариант запрета добавления значений, импортируются только значения списков выбора, в точности совпадающие со значениями в приложении. (С учетом регистра). Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Администратор компании имеет возможность изменить значения списков выбора для полей, за исключением некоторых специальных полей (сведения об исключениях см. в инструкциях для импортируемого типа записи).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбран вариант добавления новых значений в список выбора, эти новые значения списка выбора могут не отображаться в отчетах в течение 24 часов. Поэтому в это время невозможно использование таких новых значений для выбора в качестве фильтров.

### Для сравнения данных в своем файле со значениями в приложении

- 1 Откройте файл в приложении, обеспечивающем просмотр электронных таблиц.

**СОВЕТ.** Если открыть файл в Microsoft Excel, можно использовать функцию "Автофильтр", чтобы просмотреть, какие значения появляются для определенных столбцов в файле.

**2** Сравните значения в файле со значениями в Oracle CRM On Demand, используя один из приведенных ниже способов.

- Администратор может нажать глобальную ссылку 'Администрирование' в приложении и перейти на страницу 'Настройка полей', содержащую поля, значения которых требуется сравнить.
- В Oracle CRM On Demand перейдите на соответствующую вкладку и выберите запись. На странице 'Правка' нажмите раскрывающийся список для поля, которое требуется проверить, и сравните значения для этого поля со своими данными.

**СОВЕТ.** Если требуется ограничить импорт данных *только* теми значениями, которые совпадают с существующими, убедитесь, что каждое импортируемое значение совпадает с существующим значением. Сравнивайте с учетом регистра. Можно либо изменить данные в импортируемом файле для соответствия допустимым значениям, либо добавить значения списка выбора в приложении (см. [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 102)).

### Число

Импортируемые данные могут быть любым числом в диапазоне от -2147483648 до 2147483647. Запятые в импортируемых данных игнорируются, также как и цифры после десятичной точки (округление *не* производится). Например, все эти допустимые значения появляются как 1234 в приложении:

1234  
1,234  
1234.9

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение вне допустимого диапазона, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортированного формата числовые поля представляются в приложении в общем формате (например, 1234).

### Целое число

Целые числа могут быть любыми числами в диапазоне от -2147483648 до 2147483647.

### Валюта

Импортируемые данные могут представлять собой любые допустимые числа до 15 цифр. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых. Перед импортируемыми данными может располагаться знак валюты \$ или другой. Отрицательные числа являются допустимыми.

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение, содержащее чрезмерное количество цифр, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Валюта' в приложении представляются в общем формате (например \$1,000,000.00).

### Процент

Импортируемые данные могут представлять собой любые допустимые числа до 15 цифр. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых. Отрицательные числа являются допустимыми. Перед или после импортируемых данных может располагаться символ % и любое количество пробелов между числом и символом %. Например, все эти значения появляются как 1,234.36% в приложении:

1234.36  
1,234.36  
1234.35678  
1234.36%  
1,234.36 %

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение вне допустимого диапазона, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Процент' в приложении представляются в общем формате (например 1,234.36% (с запятыми и последующим знаком %)).

### Флажок

Флажок имеет только два значения: установлен или снят. В следующей таблице приведены значения, которые можно использовать при импорте данных. Эти значения не зависят от регистра, т.е. приложение распознает "true", "t" и т.п.

Флажок установлен	Флажок не установлен
1	0
Y	N
Да	Нет
T	F
Истина	Ложь
Установлен	Снят

Все другие значения в результате импорта данных находятся в состоянии 'Снят' для поля флажка в приложении. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях *не* содержит предупреждений.

Следует использовать эквиваленты переведенных значений в таблицах, если выполняется импорт в другом языке. Однако приложение принимает значения в двух первых строках таблицы независимо от настройки языка: Y, N, 1, 0.

**СОВЕТ.** Проверьте значения, которые в результате ожидаются при установленном флажке, но которые не будут распознаны как находящиеся в таком состоянии при импорте. Переведите эти значения в Y перед импортом.

Если в процессе импорта поле флажка для типа импортируемой записи не сопоставляется с полем в импортируемом файле, для каждой импортируемой записи для него устанавливается значение 'снят'.

## Электронная почта

Если импортируемые данные не соответствуют определенному формату, данные для поля не импортируются. Следующие критерии рассматриваются как недопустимые:

- Данные электронной почты, начинающиеся или оканчивающиеся символом (@) или точкой (.). Оба этих символа должны быть окружены алфавитно-цифровыми символами. Например, эти значения не допустимы:  
a@.  
@a.  
@.a  
a@a.  
a@.a  
@a.a
- Пустая строка
- Слишком длинная строка
- Отсутствие символов перед символом @, например @rightequip.com
- Отсутствие символа @, например isamplerightequip.com
- Отсутствие точки (.), например isample@rightequipcom
- Отсутствие домена, например isample@
- Отсутствие суффикса домена, такого как com, например isample@rightequip
- Несколько значков (@), например isample@@rightequip.com
- Несколько последовательных точек (.), например isample@rightequip..com
- Пробелы в строке, например isa mple@rightequip
- Символы, отличающиеся от приведенных ниже, в локальной части адреса электронной почты:
  - Буквы в верхнем и нижнем регистре (без учета регистра)
  - Цифры от 0 до 9
  - Символы ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Любые специальные символы в имени домена адреса электронной почты. Специальные символы: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

В сообщении электронной почты 'Результаты импорта' содержатся предупреждения, если данные для поля *не* импортируются вследствие неправильного форматирования.

## Телефон

К формату импортируемых данных телефонных номеров применяются такие же правила, как к формату при вводе данных телефонных номеров. Данные в распознаваемом формате телефонных номеров преобразуются в совместимый формат в приложении.

Правила относительно длины текстовых полей, применяемые к текстовым полям, также применяются к полям телефонных номеров. В частности, если при импорте данных длина превышает длину поля приложения, избыточные символы *не импортируются*. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

### Дата/время

Импортируемые данные могут иметь несколько различных представлений значений 'Дата/время'. В процессе импорта выберите формат, используемый в файле CSV.

Независимо от формата импортируемых данных, поля 'Дата/время' представляются в общем формате в приложении (например 01/19/1964 12:15 PM). Используемый для отображения данных формат зависит от настройки пользователя 'Национальные параметры' на странице 'Личные сведения'.

Предполагается, что значения 'дата/время' корректны для часового пояса лица, выполняющего импорт, в соответствии с настройкой на странице 'Личные сведения' в приложении. Однако после импорта данных 'дата/время' пользователи, просматривающие их в другом часовом поясе, увидят дату/время, скорректированную для их часового пояса.

**СОВЕТ.** Убедитесь, что часовой пояс для лица, выполняющего импорт, соответствует часовому поясу для значений "дата/время" в импортируемом файле данных. Например, если указанные в импортируемых данных значения даты/времени относятся к часовому поясу 'Тихоокеанское время США', а импортирующий данные пользователь работает в часовом поясе 'Восточное время США', все значения времени будут отличаться от верных на три часа. Для устранения этой ошибки пользователю, выполняющему импорт, следует временно задать часовой пояс 'Тихоокеанское время США', чтобы значения времени импортировались правильно. Перед началом импорта обязательно узнайте, к какому часовому поясу относятся данные 'дата/время' в импортируемом файле. Обратите внимание, что нередко данные даты/времени в файлах CSV имеют формат по Гринвичу (GMT) – обязательно проверьте это перед импортом.

#### ■ О датах в полях типа 'Дата/время'

При работе Помощника импорта требуется указать, содержатся ли в импортируемых данных даты, в которых сначала указан месяц (ММ) или день (ДД). Если сначала указан месяц, поддерживаются следующие форматы:

ММ/ДД/YY  
ММ/ДД/YYYY  
ММ/ДД (по умолчанию год - текущий)

Если сначала указан день, поддерживаются следующие форматы:

ДД/ММ/YY  
ДД/ММ/YYYY  
ДД/ММ (по умолчанию год - текущий)

Также можно указать, что импортируемые данные имеют формат: YYYY-MM-DD.

Для всех форматов ММ и ДД могут содержать начальный 0, если дата или месяц обозначаются одной цифрой, но 0 не является обязательным.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Даты в формате ДД-МММ-ГГ или ДД-МММ-ГГГГ в настоящее время не поддерживаются.

#### ■ О времени в типе полей 'Дата/время'

В импортируемых данных может быть указано время. Для указания времени с датой включите пробел после даты, затем укажите время. Если время не указывается с датой, устанавливается время 00:00:00 (полночь). Поддерживаются следующие форматы времени:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM



(где HH24 представляет 24-часовое время, AM представляет либо AM, либо PM, если HH - 12-часовое время)

MI или SS можно пропустить; в этом случае во время импорта они устанавливаются равными 00. HH, MI и SS могут содержать начальный 0, если значение представлено одной цифрой, но 0 не является обязательным.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимо от варианта "Дата/время", выбираемого во время импорта, в процессе импорта принимается время в 24-часовом формате. Например, в случае выбора формата Канады по умолчанию (hh:mm:ss AM/PM) и наличия в файле времени 15:00:00, данные правильно импортируются как 3:00:00 PM.

### Дата

Поля типа даты в приложении позволяют вводить и отображать только дату; они не позволяют указать время. Во время импорта в одно из таких полей допустимыми форматами импортируемых данных являются такие же форматы, как для полей типа 'Дата/время'. Однако время *не* должно указываться в импортируемых данных. Если время указано, оно игнорируется во время импорта.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Дата' в приложении представляются в общем формате (например 12/18/2003).

### Об обязательных полях

Если поле назначено как обязательное (или по умолчанию, или администратором), запись полностью отклоняется, если обязательное поле не сопоставляется столбцу в файле CSV. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

**СОВЕТ.** Просмотрите поля для импортируемого типа записи, чтобы определить, какие поля являются обязательными. Убедитесь, что в импортируемых данных содержатся допустимые значения для всех этих полей.

### О полях только для чтения

Во время импорта поведение полей только для чтения следующее:

- Если поле только для чтения имеет список выбора, значения в списке выбора должны в точности совпадать с имеющимися в системе для их импорта.
- Если вам разрешен доступ только на чтение к полю, вы не сможете импортировать данные в это поле.

## Подготовка к импорту данных

Прежде чем импортировать данные в Oracle CRM On Demand, необходимо выбрать метод импорта. Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 409). Например, служебная программа Oracle Data Loader On Demand поддерживает только определенные типы записей. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide. Рекомендуется также перед выполнением импорта прочитать следующий раздел: Перед импортом данных.

Может потребоваться редактировать данные в своем файле CSV или индивидуально настроить Oracle CRM On Demand, чтобы гарантировать полный импорт всех данных из файлов. Чтобы выяснить, является ли эта операция необходимой, перед началом импорта выполните следующие действия:

- Определите тип записи, которую требуется импортировать.

Может потребоваться импортировать различные типы записей, например, зацепки, субъекты, контакты и примечания. Следует импортировать за один раз только один тип записей, а также придерживаться рекомендованной последовательности импорта.

Например, если имеется файл, содержащий список контактов, и другой файл с субъектами, следует сначала импортировать субъекты, а затем импортировать контакты для сохранения назначенных отношений между записями этих типов.

Последовательность отображается непосредственно в интерфейсе пользователя на странице "Инструменты импорта и экспорта".

- Проверьте данные в файле и убедитесь в том, что файл:

- Содержит корректные сокращения, не содержит ошибок правописания и ошибочного употребления верхнего регистра.

Текстовые значения импортируются в точном соответствии с их отображением в файле CSV. Поэтому любые отличия в использовании верхнего регистра могут привести к созданию нежелательных лишних записей. Например, все подобные значения для поля "Имя субъекта" вызовут создание новых записей: ABC, abc, A.B.C.

Кроме того, поскольку две записи субъектов распознаются как одинаковые, если совпадают имена субъектов и местоположения, следует проверить правильность указания адресов, а в них проверить соответствие при использовании верхнего регистра и сокращений в избежание создания лишних записей. Например, все указанные ниже записи **не** будут считаться идентичными:

ABC, 111 10-я авеню

ABC, 111 10-я ав.

ABC, 111 10-я ав

ABC, 111 десятая авеню

- Не превышено предельное число символов
- Не нарушены правила форматирования для данного поля

Подробнее см. раздел [Указания по проверке данных](#) (на стр. 451).

- Проверьте в приложении поля, которые являются обязательными для типа записи, который требуется импортировать.

Требуется отобразить данные из файла CSV на все обязательные поля. В противном случае запись отклоняется. Для определения обязательных полей отобразите страницу "Правка" для типа записи, которую требуется импортировать. Обязательные поля отображаются красным цветом.

- Добавьте поля в приложение, если требуется импортировать данные, которые не отображаются на поля по умолчанию данного приложения.

В процессе импорта для сбора данных каждому полю файла должно соответствовать существующее поле приложения. При наличии роли с полномочиями "Пользовательская

настройка приложения" можно создавать в Oracle CRM On Demand новые (пользовательские) поля для их отображения на существующие поля. Инструкции см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).

- Если требуется, настройте значения списка выбора.

В процессе импорта можно задать способ, которым приложение обрабатывает значения списка выбора в файле CSV, которые не соответствуют существующим значениям списка выбора в приложении:

- Добавлять их в приложение как новые значения

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для отображения изменений значений списка выбора в приложении может потребоваться выполнить выход из приложения, а затем снова выполнить вход.

- Не добавлять значения (собирать только значения, которые имеют соответствия, остальные значения сохранять пустыми)

Если требуется использовать значения списка выбора, которые имеются в приложении, и импортировать только данные, которые соответствуют им, проверьте, что значения списка выбора в точности совпадают, в т.ч. проверьте совпадение написания и использования верхнего регистра (значения вводятся с учетом регистра).

Некоторые значения списка выбора невозможно изменить, а небольшое число значений не подпадает под указанное правило. См. раздел [Указания по проверке данных](#) (на стр. 451) и ознакомьтесь с указаниями для типа записей, которые требуется импортировать.

- Выберите корректный формат времени.

В случае выбора формата ЧЧ:ММ:СС АМ, для обеспечения надлежащего результата укажите в файле CSV период времени: АМ или РМ. Если выбран формат времени АМ/РМ, но в данных отсутствует признак АМ или РМ, поля обрабатываются следующим образом:

- Если поле ЧЧ содержит число, большее или равное 8 и меньшее или равное 12, считается, что поля имеют метку АМ.
- Если поле ЧЧ содержит число, меньшее 8 или большее 12, считается, что эти поля имеют метку РМ. Например, 7:00:00 обрабатывается как 7:00 РМ, а 9:00:00 обрабатывается как 9:00 АМ.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 102)
- [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 409)

Дополнительные сведения о подготовке к импорту данных см. в статье с идентификатором 565278.1 на странице My Oracle Support.

### Поля книг организации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся сведения о настройке файла CSV перед импортом организаций книги в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения о назначениях книг на основе времени см. в разделе [Назначения книг на основе времени](#) (см. "Назначение книг на основе времени" на стр. 271).

Имя поля организаций книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Книга	Строка	150	Нет
Идентификатор книги	Строка	15	Нет
Внешний идентификатор книги	Строка	30	Нет
Субъект: идентификатор	Строка	15	Идентификатор субъекта
Организация	Строка	100	Нет
Местоположение субъекта	Строка	50	Нет
Внешний идентификатор организации	Строка	30	Нет
Начальная дата	Дата	Нет	Дата, когда должна произойти активация записи.
Конечная дата	Дата	Нет	Дата, когда должна закончиться активация записи.

Имя поля организаций книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Флаг будущего основного значения	Строка	1	Если флаг будущего основного значения имеет значение "Y" (да), то книга для текущей записи устанавливается как основная для объекта данных при активации этой книги. Это основано на значении поля "Начальная дата". Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет).

### Поля субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом субъектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Валюта субъекта	Список выбора	15	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Имя субъекта	Текст	100	Это поле по умолчанию является обязательным. Поэтому следует убедиться в том, что для всех записей в этом поле задано значение.
Тип организации	Список	30	Допустимые значения по умолчанию: "Конкурент", "Клиент", "Партнер" и

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
	выбора		"Зацепка".
Годовая выручка	Валюта	15	Нет
Адрес получателя счета	Список выбора	100	Значение данного поля доступно только если для компании установлен параметр "Общие адреса". Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Адрес выставления счетов 2, 3	Текст	100 символов на каждый	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Адрес выставления счетов 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Город получателя счета	Текст	50	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Страна получателя счета	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. <a href="#">О соответствии</a>

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			<p><a href="#">стран и адресов</a> (см. <a href="#">"О странах и сопоставлении адресов"</a> на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Выставление счетов: область	Текст	50	<p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. <a href="#">"О странах и сопоставлении адресов"</a> на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Штат США выставления счетов	Список выбора	2	<p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Почтовый индекс выставления счетов	Текст	30	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Внешний идентификатор системы "Адрес выставления счета"	Текст	30	<p>Если для компании установлен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Частота вызовов	Список выбора	30	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Описание	Текст	16,350	Если длина значения поля "Описание" в импортируемом файле превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов, а остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
Имя Furigana	Текст	100	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
HIN	Текст		Номер отрасли здравоохранения. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Отрасль	Список выбора	50	В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения. В качестве альтернативного варианта администратор Oracle CRM On Demand в конкретной компании может создать пользовательское поле субъекта, содержащее допустимые значения, которые предположительно содержатся в импортируемых данных. В таком случае данные можно импортировать не в это поле, а в поле, созданное администратором.  Допустимые значения по умолчанию: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание", "Дальняя связь"
Тип влияния	Текст	30	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Идентификатор	Текст	30	Нет



Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
интеграции			
Дата последнего обращения	Дата и мировое координированное время	7	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Местоположение	Текст	50	<p>В большинстве случаев это поле используется для проверки на наличие повторяющихся записей. Подробнее см. в разделе <a href="#">О дублирующихся записях и внешних идентификаторах</a> (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 431).</p> <p>Например, для того чтобы различить штаб-квартиру и филиал субъекта XYZ, необходимо определить, является ли данная запись повторяющейся; с этой целью в приложении выполняется проверка значений в полях "Имя субъекта" и "Местоположение".</p>
Основной номер факса	Телефон	40	Нет
Основной номер телефона	Телефон	40	Нет
Потенциал рынка	Список выбора	30	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Сегмент рынка	Текст	30	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот текст можно изменить.
Доля рынка	Число	22	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Изменено	Неприменимо	Не применимо	В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.
Число работников	Целое число	Не применимо	Нет
Число врачей	Число	Не применимо	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет
Родительский субъект	Текст	100	Значение должно быть допустимым именем субъекта.
Внешний идентификатор родительского субъекта	Текст	30	Нет
Местоположение родительского субъекта	Текст	50	Нет
Партнер	Флажок	Не применимо	Указывает на то, что данный субъект является партнером.
Приоритет	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Низкий", "Средний" и "Высокий".
Открытое акционерное общество	Флажок	Не применимо	Этот флажок следует установить в том случае, если данный субъект является открытым акционерным обществом (а не частной компанией).
Переназначение субъекта	Флажок	Не применимо	Указывает на то, что субъект следует назначить заново. Если этот флажок установлен и соответствующая функция включена администратором или руководителем для данной компании, к данной записи субъекта при импорте применяются правила автоматического

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			назначения.
Ссылка	Флажок	Не применимо	Этот флажок следует установить при наличии соглашения, разрешающего передавать перспективным клиентам ссылку на данный субъект.
Ссылка на	Дата	Не применимо	Нет
Область	Список выбора	25	Допустимые значения по умолчанию: "Восток", "Запад" и "Центр".
Маршрут	Список выбора	30	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Адрес получателя товара	Список выбора	100	<p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>
Адрес получателя товара 1	Текст	200	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Адрес доставки 2, 3	Текст	100 символов на каждый	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Город отгрузки	Текст	50	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			адреса".
Страна отгрузки	Список выбора	30	<p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	<p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Область доставки	Текст	50	<p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Доставка: штат США	Список выбора	2	<p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые</p>

Стандартное имя поля счета	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			значения. Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Доставка: почтовый индекс	Текст	30	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Внешний идентификатор системы "Адрес доставки"	Текст	30	Если для компании установлен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Исходная кампания	Список выбора	30	Кампания, создавшая данный субъект.
Статус	Список выбора	30	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Территория	Текст	255	Нет
Веб-узел	Текст	100	Формат импортируемых данных для этого поля не проверяется (за исключением проверки длины).
Выручка с начала года	Число	22	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Поля команды субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом команд субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля команды	Тип поля	Максимальная	Комментарии
------------------	----------	--------------	-------------

субъекта по умолчанию		длина	
Доступ к субъекту	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Полный", "Только для чтения", "Правка", "Владелец".  Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Местоположение субъекта	Текст	50	Нет.
Имя субъекта	Текст	100	Нет.
Контакт: доступ	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа".  Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Доступ к возможности	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа".  Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Роль в команде	Текст	20	Допустимые значения по умолчанию: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер", "Другое".
Идентификатор пользователя	Текст	50	Нет.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

## Поля аккредитации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных аккредитации в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля аккредитации по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Примечания
Плата за аккредитацию	Валюта	22	Нет.
Идентификатор аккредитации	Текст	50	Рекомендуется использовать для аккредитации уникальный внутренний идентификатор.
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Компания	Текст	50	Нет.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для аккредитации уже существует в Oracle CRM On Demand.
Описание	Текст	250	Нет.
Электронная почта	Текст	40	Адрес электронной почты контакта для аккредитации.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для аккредитации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для аккредитации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Имя	Текст	50	Рекомендуется использовать для аккредитации уникальное имя.
Цель	Список выбора	50	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	50	Номер телефона контакта для аккредитации.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.

Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность".
Срок действия (месяцы)	Число	22	Нет.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения об аккредитации.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. ["Инструкции по типам полей для импорта данных"](#) на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля аккредитации

## Поля запроса на аккредитацию: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных запросов на аккредитацию для курса в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. ["Инструкции по типам полей для импорта данных"](#) на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля запроса на аккредитацию по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Дата аккредитации	Дата	7	Нет.
Имя аккредитации	Список выбора	15	Нет.



Номер аккредитации	Текст	50	Номера аккредитаций обычно уникальны.
Статус аккредитации	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отказано".
Описание	Текст	250	Нет.
Окончание срока действия	Дата	7	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Имя партнера	Список выбора	15	Нет.
План	Список выбора	15	Нет.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.
Дата запроса	Дата	7	По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля адреса: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом адресов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартно имя поля адреса	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Название адреса	Текст	100	Это поле является обязательным и должно быть уникальным.

Стандартно имя поля адреса	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Страна	Текст	30	Нет
Адрес 1	Текст	200	Нет
Адрес 2	Текст	100	Нет
Адрес 3	Текст	100	Нет
Штат	Текст	30	Нет
Город	Текст	50	Нет
Провинция	Текст	50	Нет
Индекс	Текст	30	Нет
Описание	Текст	100	Нет
Примечания	Текст	1999	Нет

## Поля размещения: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом размещений в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Размещение по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Тип размещения	Текст	30	Нет.
Размещенное количество	Число	22	Количество продукта, размещенного администратором торговому представителю.
Дата окончания	Дата/время	7	Последняя дата, позволяющая расходование продукта.
Максимальное количество	Число	22	Количество продукта, которое торговый представитель может в данное время предложить клиенту.

Размещение по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Сортировка	Число	22	Порядок, в котором пользователь может просматривать продукты в списке.
Образец	Текст	15	Название продукта, связанное с размещением.
Дата начала	Дата/время	7	Дата начала распределения.
Флаг прекращения отбора	Логическое значение	1	Когда это поле выбрано, флаг указывает, что продукт больше нельзя расходовать.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля заявки: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом записей заявки в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля приложения	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Поле адреса 1	Varchar	200	Улица и номер дома из адреса компании, от которой подана заявка.
Поле адреса 2	Varchar	100	Нет
Поле адреса 3	Varchar	100	Нет
Поле адреса - город	Varchar	50	Нет
Поле адреса - страна	Varchar	30	Нет
Поле адреса - почтовый	Varchar	200	Нет

Стандартное имя поля приложения	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
ящик/номер отделения			
Поле адреса - провинция	Varchar	50	Нет
Поле адреса - штат США	Varchar	10	Нет
Поле адреса - почтовый индекс	Varchar	30	Нет
Годовой доход	Число	22	Общий годовой доход компании.
Статус утверждения	Varchar	30	Текущий статус утверждения для заявки.
Дата утверждения	Дата	7	Дата и время утверждения заявки.
Кампания	Varchar	15	Название кампании, которая побудила партнера подать заявку.
Номер сотового телефона	Varchar	40	Номер мобильного телефона отправителя.
Текущий утверждающий	Varchar	15	Имя утверждающего лица.
Адрес электронной почты	Varchar	100	Адрес электронной почты отправителя.
Существующие партнерства	Varchar		Список существующих партнерств.
Ожидаемые преимущества партнерства	Varchar	500	Список ожидаемых преимуществ от этого партнерства.
Имя	Varchar	50	Имя отправителя.
Отрасль	Varchar	50	Отрасль, к которой относится компания.
Должность	Varchar	75	Должность отправителя.
Фамилия	Varchar	50	Фамилия отправителя.
Местоположение	Varchar	50	Местоположение компании.
Основной номер факса	Varchar	40	Основной номер факса компании.
Основной номер телефона	Varchar	40	Основной номер телефона для связи с компанией.
Имя	Varchar	50	Название компании.
Число работников	Число	22	Общее число работников в компании.

Стандартное имя поля приложения	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Партнер	Varchar	15	Партнер, связанный с данной заявкой.
Партнерская программа	Varchar	15	Название программы партнерства, связанной с заявкой.
Тип партнера	Varchar	30	Тип партнера, для которого отправляется заявка.
Уровень программы	Varchar	30	Уровень программы партнерства, связанной с заявкой.
Причина отклонения	Varchar	30	Причина, по которой заявка была отклонена.
Источник	Varchar	30	Источник, из которого поступает заявка, например веб-сайт, прямая почтовая рассылка, электронная почта и т. д.
Статус отправки	Varchar	30	Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).
Дата отправки	Дата	7	Дата и время отправки заявки.
Веб-узел	Varchar	100	URL-адрес компании.
№ рабочего факса	Varchar	40	Номер рабочего факса отправителя.
№ рабочего телефона	Varchar	40	Номер рабочего телефона отправителя.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля контактов встреч: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между контактом и встречей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля контакта встречи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Полное имя контакта	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор встречи	Текст	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля пользователей встреч: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между пользователем и встречей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля пользователя встречи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

Имя поля пользователя встречи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор встречи	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля встреч, задач и вызовов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом встреч и задач в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Выберите правильный формат времени. В случае выбора формата ЧЧ:ММ:СС AM/PM для обеспечения надлежащего результата укажите в файле CSV период времени: до или после полудня (AM или PM). Если выбран формат времени AM/PM, но в данных отсутствует признак AM или PM, поля обрабатываются следующим образом: если поле ЧЧ содержит число, большее или равное 8 и меньшее или равное 12, считается, что поля имеют метку AM. Если поле ЧЧ содержит число, меньшее 8 или большее 12, считается, что эти поля имеют метку PM. Например, 7:00:00 обрабатывается как 7:00 PM, а 9:00:00 обрабатывается как 9:00 AM.

Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор	Текст	30	Нет.

Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
субъекта			
Местоположение субъекта	Текст	50	Нет.
Операция	Текст	100	Нет.
Валюта операции	Список выбора	15	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Кампания	Текст	50	Нет.
Внешний идентификатор кампании	Текст	30	Нет.
Контакт	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Дата срока окончания	Дата	7	Для задач по умолчанию это поле является обязательным.
Время окончания	Дата/время	7	Для встреч по умолчанию это поле является обязательным.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Запрос фонда	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Только для чтения
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Зацепка	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор	Текст	30	Нет.



Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
зацепки			
Местоположение	Текст	100	Только для встреч.
MedEd: событие	Список выбора	50	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Бизнес-возможность	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Приоритет	Список выбора	30	По умолчанию для задач это поле является обязательным. Допустимые значения по умолчанию: 1 - высокий, 2 - средний, 3 - низкий
Личный	Флажок	Неприменимо	Нет
Запрос на обслуживание	Текст	64	Нет
Внешний идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30	Нет.

Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Время начала	Дата/время	7	Для встреч по умолчанию это поле является обязательным.
Статус	Список выбора	30	Для задач допустимыми значениями по умолчанию являются: "Завершено", "Отсрочено", "Выполняется", "Ожидание другого лица", "Не начато"
Тема	Текст	100	Для задач и встреч по умолчанию это поле является обязательным.
Валюта задачи	Текст	15	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Тип	Список выбора	30	Для задач и встреч допустимыми значениями по умолчанию являются: "Вызов", "Переписка", "Демонстрация", "Электронная почта", "Событие", "Факс", "Совещание", "Другое", "Личное", "Презентация", "Дела"

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля операций
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля активов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом активов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля актива по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
------------------------------	------------	--------------------	-------------

Имя поля актива по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Валюта актива	Список выбора	20	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Контракт	Текст	30	Нет.
Пользовательский контакт	Текст	255	Нет
Описание	Текст	250	Нет
Окончание срока действия	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Дата установки	Дата	7	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Дата уведомления	Дата	7	Относится только к Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Эксплуатационное состояние	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор продукта	Текст	30	Нет.
Название продукта	Текст	100	По умолчанию является обязательным

Имя поля актива по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			полям
Дата закупки	Дата	7	Нет
Закупочная цена	Валюта	15	Нет.
Количество	Число	15	Нет.
Серийный номер	Текст	100	Нет.
Дата отгрузки	Дата	7	Нет
Гарантия	Текст	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Отслеживание активов
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля пользователя книги: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом пользователей книги в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения об использовании книг в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 250).

Имя поля пользователей книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Профиль доступа	Строка	100	Нет
Роль пользователя книги	Строка	30	Нет
Пользователи	Строка	50	Это поле содержит значение для псевдонима

Имя поля пользователей книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			пользователя.
Имя книги	Строка	150	При выполнении нового импорта рекомендуется указать только значение для поля "Имя книги" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.
Идентификатор книги	Строка	15	<p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать только значение для поля "Имя книги" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.</p> <p>При обновлении существующей записи поле "Идентификатор книги" является обязательным.</p>
Идентификатор пользователя	Строка	15	<p>При обновлении существующей записи поле идентификатора пользователя является обязательным.</p> <p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение как минимум для одного из следующих полей: "Идентификатор пользователя для входа в систему",</p>

Имя поля пользователей книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			"Идентификатор пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя".
Внешний идентификатор пользователя	Строка	30	При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение как минимум для одного из следующих полей: "Идентификатор пользователя для входа в систему", "Идентификатор пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя".
Идентификатор пользователя для входа в систему	Строка	50	При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение как минимум для одного из следующих полей: "Идентификатор пользователя для входа в систему", "Идентификатор пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя".

## Поля книги: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом книг в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения об использовании книг в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 250).

Имя поля книг по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор книги	Строка	15	Нет
Родительская книга	Строка	150	Нет
Тип книги	Строка	30	Нет
Может содержать данные	Строка	1	Нет
Имя книги	Строка	150	Нет
Описание	Строка	255	Нет
Партнер	Строка	100	При импорте поля "Партнер" рекомендуется также выполнить импорт поля "Расположение".
Внешний уникальный идентификатор	Строка	30	Нет
Местоположение	Строка	50	Это поле - расположение партнера.

## Поля профиля брокера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных профилей брокеров в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля профиля брокера по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
---------------------------------------	----------	--------------------	-------------

умолчанию			
Имя профиля брокера	Текст	40	Имя профиля брокера.
Профиль брокера - год	Список выбора	30	Год, в течение которого профиль брокера действителен.
Историческое и будущее развитие компании	Текст	250	Описание истории и будущего развития компании для брокера.
Обзор компании	Текст	250	Дополнительные сведения о брокере.
Создано	Текст	30	Эта информация создается Oracle CRM On Demand: имя лица, создавшего профиль брокера, и дата.
Номер факса	Телефон	35	Номер факса брокера.
Изменено	Текст	30	Эта информация создается Oracle CRM On Demand: имя лица, последним обновившего профиль брокера, и дата.
Партнер	Список выбора	30	Имя брокера.
Телефон	Телефон	35	Номер телефона брокера.
Основной адрес	Текст	50	Основной адрес брокера.
Подтип канала	Список выбора	30	Обеспечение брокера. Допустимые значения по умолчанию: "Глобальные", "Местное", "Национальные", "Региональное" и "Оптов."
Сегментация	Список выбора	30	Сегментация брокера. Допустимые значения по умолчанию: "Коммерческий", "Прирост" и "Розничная торговля".
Территориальная /региональная структура	Текст	250	Территориальная или региональная структура брокера.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о профиле брокера.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)



■ Поля профиля брокера

## Поля бизнес-плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полей бизнес-плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Бизнес-план по умолчанию Имя полей	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Валюта	Список выбора	20	Нет
Описание	Примечание	250	Нет
Дата обмена	Дата	7	Нет
Примечания	Текст	250	Нет
Бизнес-возможности	Текст	250	Нет
Имя родительского плана	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана.
Период	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта периода.
Доход по плану	Валюта	22	Нет.
Название продукта	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта продукта.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Сильные стороны	Текст	250	Нет
Потенциальные опасности	Текст	250	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Слабые стороны	Текст	250	Нет

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля кампаний: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом кампаний в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Кампания по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Фактические затраты	Валюта	15	Нет.
Аудитория	Текст	2000	Нет
Бюджетные затраты	Валюта	15	Нет.
Валюта кампании	Список выбора	15	Нет.
Электронная почта кампании	Текст	50	Нет.
Название кампании	Текст	50	По умолчанию является обязательным полем
Телефон кампании	Телефон	40	Нет
Тип кампании	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт", "Другое".
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из

Кампания по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Дата окончания	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Целевое число зацепок	Целое число	Неприменимо	Нет
Цель	Текст	2000	Нет
Предложение	Текст	255	Нет
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Целевая выручка	Валюта	15	Нет.
Код источника	Текст	30	По умолчанию является обязательным полем
Дата начала	Дата	7	Нет
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Запланировано", "Активно",

Кампания по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			"Завершено"

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля кампаний: подготовка к импорту](#) (на стр. 490)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля получателя кампании: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом получателей кампаний в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Минимальной информацией, необходимой для импорта полей получателя кампании, являются внешний идентификатор контакта и название кампании.

Имя поля категории продуктов по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Состояние доставки	Текст	30
Состояние ответа	Текст	30
Название кампании	Текст	100
Полное имя контакта	Текст	255
Внешний идентификатор кампании	Текст	30
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Описание	Текст	250

### Поля сертификации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных сертификации в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля сертификации по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Плата за сертификацию	Валюта	22	Нет.
Идентификатор сертификации	Текст	50	Рекомендуется использовать для сертификации уникальный внутренний идентификатор.
Компания	Текст	50	Нет.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для сертификации уже существует в Oracle CRM On Demand.
Описание	Текст	250	Нет.
Электронная почта	Текст	50	Адрес электронной почты контакта для сертификации.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для сертификации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для сертификации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Имя	Текст	50	Имя сертификации.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	30	Нет.
Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	40	Номер телефона контакта для сертификации.

Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "До продажи", "После продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность".
Срок действия (месяцы)	Число	22	Нет.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о сертификации.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля сертификации

## Поля запроса на сертификацию: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных запросов на сертификацию в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля запроса на сертификацию по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
---	----------	--------------------	-------------

Имя кандидата	Список выбора	15	Нет.
Дата кандидата	Дата	7	Нет.
Имя сертификации	Список выбора	15	Нет.
Номер сертификации	Текст	50	Номера сертификаций обычно уникальны.
Статус сертификации	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отказано".
Описание	Текст	250	Нет.
Окончание срока действия	Дата	7	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
План	Список выбора	15	Нет.
Дата запроса	Дата	7	По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля сертификации

## Поля требования: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных о требованиях в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по требованиям.

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Работоспособность	Список выбора	30	Нет.
Адрес	Текст	200	Нет.
Строка адреса 1	Текст	100	Нет.
Строка адреса 2	Текст	100	Нет.
Сумма ответственности	Валюта	22	Нет.
Сумма ущерба	Валюта	22	Нет.
Виновный	Список выбора	30	Нет.
Корпоративный субъект	Текст	15	Удаленный институт (корпоративный субъект), связанный с данной записью.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Категория страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Город	Текст	50	Нет.
Номер требования	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Класс работника	Список выбора	30	Нет.
Дата закрытия	Дата	Не применимо.	Нет.
Комментарии	Текст	250	Нет.
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Условия	Текст	50	Нет.
Контакт	Текст	15	Нет.
Контакт: Внешний	Текст	30	Нет.



Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
идентификатор системы			
Страна	Текст	30	Нет.
Страна	Текст	50	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата уведомления работодателя о требовании	Дата	Не применимо.	Нет
Дата уведомления работодателя о травме	Дата	Не применимо.	Нет
Число пострадавших работников	Число	22	Нет.
Номер события	Текст	50	Нет.
Дата обмена	Дата	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Название больницы	Текст	50	Нет.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Пострадал в рабочее время	Список выбора	30	Нет.
Вид страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Источник ответственности	Список выбора	30	Нет.
Специализация	Список выбора	30	Нет.
Место страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Код страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Дата и время страхового случая	Дата/время	Не применимо	Нет

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Описание страхового случая	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Тип страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Медицинский код травмы	Список выбора	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Травмированная часть тела	Список выбора	30	Нет.
Число пострадавших	Число	22	Нет.
Место травмы	Список выбора	30	Нет.
Отделение милиции	Текст	50	Нет.
Номер отчета милиции	Текст	50	Нет.
Полис	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.
Почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Область	Текст	50	Нет.
Отношение к застрахованному лицу	Список выбора	30	Нет.
Дата отчета	Дата	Не применимо.	Нет.
Номер отчета	Текст	50	Нет.
Сообщившее лицо	Список выбора	30	Нет.

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Контактная информация сообщившего лица	Текст	50	Нет.
Край/область	Текст	10	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Время смерти	Дата/время	Не применимо	Нет
Тип травмы	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля книги контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом контактов книги в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения о назначениях книг на основе времени см. раздел [О назначениях книг на основе времени](#) (см. "Назначение книг на основе времени" на стр. 271).

Имя поля контактов книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Имя	Строка	150	При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение для поля "Имя" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.  При обновлении существующей

Имя поля контактов книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			записи поле "Имя" является необязательным.
Идентификатор книги	Строка	15	<p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение для поля "Имя" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.</p> <p>При обновлении существующей записи поле "Идентификатор книги" является обязательным.</p>
Внешний идентификатор книги	Строка	30	Нет
Контакт: идентификатор	Строка	15	Поле идентификатора объекта относится к контакту и является обязательным при импорте.
Внешний идентификатор контакта	Строка	30	Нет
Начальная дата	Дата	Нет	Дата, когда должна произойти активация записи.
Конечная дата	Дата	Нет	Дата, когда должна закончиться активация записи.

Имя поля контактов книги по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Флаг будущего основного значения	Строка	1	Если флаг будущего основного значения имеет значение "Y" (да), то книга для текущей записи устанавливается как основная для объекта данных при активации этой книги. Это основано на значении поля "Начальная дата". Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет).

## Поля контакта: подготовка к импорту

При наличии отдельных файлов для импорта субъектов и контактов сначала следует импортировать субъекты, а затем контакты. Убедитесь в том, что файл для импорта контактов содержит допустимые имена субъектов из файла импорта субъектов.

Если имеется только файл импорта контактов, записи организации создаются на основе содержимого поля "Имя организации" из файла импорта контактов. Если запись контакта содержит альтернативные адресные данные, Oracle CRM On Demand создает новую организацию и записывает альтернативный адрес в качестве адреса получателя товара. Поле адреса получателя счета остается пустым.

Если одному субъекту соответствует несколько контактов, полям адреса субъекта присваиваются значения альтернативных адресов, соответствующих первому контакту, импортированному для этого субъекта. Если для первого импортированного контакта альтернативные адреса отсутствуют, однако *присутствуют* в следующих записях, поля адреса субъекта остаются пустыми, поскольку при задании значений для полей данных субъекта принимается во внимание только первый импортированный контакт. Поэтому, если импорт выполняется только из файла импорта контактов, перед импортом отсортируйте данные по именам субъектов, а затем убедитесь, что первый контакт каждого нового имени субъекта содержит адрес, который требуется использовать для этого субъекта.

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом контактов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Организация	Текст	100	Это поле является одним из нескольких полей, текст которых используется для поиска соответствия с существующей записью субъекта. Если соответствие не найдено, это поле задает имя нового субъекта, который создается в процессе импорта контактов. Подробнее см. в разделе <a href="#">О дублирующихся записях и внешних идентификаторах</a> (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 431).
Внешний идентификатор организации	Текст	30	Нет
Местоположение организации	Текст	50	Это поле является одним из нескольких полей, текст которых используется для поиска соответствия с существующей записью субъекта. Подробнее см. в разделе <a href="#">О дублирующихся записях и внешних идентификаторах</a> (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 431).
Имя помощника	Текст	50	Нет
Телефонный номер помощника	Телефон	40	Нет
Оптимальное время для вызова	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Середина дня, Раннее утро, Вечер, Конец дня, Позднее утро, Суббота. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Частота вызовов	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Без просмотра, 1 - 2 раза в год, 3 - 4 раза в год, более 5 раз в год. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Номер сотового телефона	Телефон	40	Нет

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Клиент с	Дата	Не применимо	После выбора клиента в раскрывающемся меню "Тип контакта" этом поле автоматически указывается текущая дата.
Адрес контакта	Список выбора	100	<p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>
Адрес контакта 1	Текст	200	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Адрес контакта 2, 3	Текст	100 символов на каждый	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Город контакта	Текст	50	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Страна контакта	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются названия стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			<a href="#">сопоставлении адресов</a> " на стр. 413)). Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Валюта контакта	Список выбора	20	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Почтовый ящик/номер отделения контакта	Текст	50	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)). Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Область контакта	Текст	50	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)). Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Тип контакта	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" и "Конкурент"



Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Штат США проживания контакта	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Почтовый индекс контакта	Текст	30	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Оценка кредитоспособности	Число	22	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Валюта	Список выбора	15	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Текущий инвестиционный портфель	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Агрессивный, Умеренный, Консервативный. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Идентификатор клиента	Текст	11	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Дата рождения	Дата	7	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Степень	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Кандидат наук", "Врач", "Остеопат", "Магистр делового администрирования", "Дипломированная медсестра", "Специалист по дыхательной терапии", "Зарегистрированный фармацевт", "Магистр естественных наук", "Стоматолог", "Младшая

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			медсестра" и "Магистр здравоохранения". Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Отдел	Текст	75	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов.
Электронная почта	Текст	100	Нет
Уровень компетентности	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Нет, Ограниченное, Достаточное, Расширенное. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
Имя	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Имя Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Фамилия Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Пол	Список выбора	1	Значения по умолчанию: F (Жен), M (Муж). Этот список выбора допускает редактирование. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Домашний телефон	Телефон	40	Нет
Стоимость жилого дома	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет
Горизонт инвестиций	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Кратковременный, Среднесрочный, Долговременный. Этот список выбора допускает редактирование. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Должность	Текст	75	Нет
Дата последнего обращения	Дата/время		Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Фамилия	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Источник зацепки	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт" и "Другое".
Изменение гражданского состояния	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Вступление в брак, Рождение ребенка, Выход на пенсию, Развод, Другое. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Менеджер	Неприменимо	Неприменимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование контакта").
Внешний идентификатор менеджера	Текст	30	Нет

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Семейное положение	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Холост (не замужем), Разведен (разведена), Женат (замужем), Раздельное проживание, Вдова, Вдовец. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Потенциал рынка	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Высокий, Средний, Низкий. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Отчество	Текст	50	Нет
Изменено	Неприменимо	Неприменимо	В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.
Г-н/г-жа	Список выбора	15	Значениями по умолчанию являются: "Г-жа", "Г-н", "Гг." и "Д-р".
Не писать по электронной почте	Флажок	Неприменимо	Нет
Цель	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Сохранение капитала, Доход, Доход/прирост, Сбалансировано, Рост, Агрессивный рост, Международная диверсификация. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Включить	Флажок	Неприменимо	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Исключить	Флажок	Неприменимо	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Собственность или аренда	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Собственность, Аренда. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные файла для существующего пользователя Oracle CRM On Demand должны соответствовать идентификатору входа пользователей. Если запись не содержит допустимое значение этого поля (в т.ч. отсутствие значения), значение устанавливается равным идентификатору электронной почты регистрации пользователя, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор электронной почты регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет
Внешний идентификатор системы "Личный адрес"	Текст	30	Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Основная цель	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются "Сбережения на образование ребенка", "Сбережения на обучение в колледже", "Новый дом", "Накопление богатства", "Планирование собственности", "Сохранение моих активов" и "Выход на пенсию". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Личный	Флажок	Не применимо	Этот флажок должен быть установлен, если требуется, чтобы данный контакт отображался только для владельца организации.
Профессия	Текст	50	Нет.
Подтвержденная дата	Дата/время	Неприменимо	Нет.
Профиль риска	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются "Нерасположенный к риску", "Принятие риска", "Консервативный", "Умеренный" и "Агрессивный". Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Рекомендатель	Список выбора	101	Нет.
Маршрут	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Маршрут 1, Маршрут 2, Маршрут 3, Маршрут 4. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Сегмент	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Служащие, Рабочие, Сельское хозяйство, Массовая розничная торговля, Массовый приток, Большой размер чистых активов, Мультимиллионер, Очень большой размер чистых активов. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Индивидуальная деятельность	Флажок	Не применимо	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Исходная кампания	Список выбора	100	Кампания, создавшая контакт.
Статус	Список выбора	30	В этом столбце хранится статус клиента или контакта. Допустимые значения: "Активно", "В статический

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			файл" и "В закрытый файл".
Группа налогов	Число	22	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Уровень	Список выбора	30	Значения по умолчанию: Золотой, Серебряный, Бронзовый, Первые 100, Верхний, Средний, Низкий. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Часовой пояс	Список выбора	30	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать стандартным допустимым значениям.
Общая стоимость активов	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Совокупные расходы	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Общий доход	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Суммарная задолженность	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Итого чистых активов	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Тип	Список выбора	30	Значения по умолчанию: "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" и "Конкурент".
№ рабочего факса	Телефон	40	Нет
№ рабочего телефона	Телефон	40	Нет
Продажи СНГ	Валюта	15	Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля контактов

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля государственной лицензии для контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом государственной лицензии для контакта в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Государственная лицензия для контакта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Контакт	Текст	15	Нет
Окончание срока действия	Текст	7	Дата окончания срока действия медицинской лицензии для этого контакта, если она известна.
Номер водительских прав	Текст	30	Обязательный номер лицензии для контакта в определенном крае/области.
Край/область	Текст	30	Штат в Соединенных Штатах или область в Канаде (необязательно).
Состояние	Текст	30	Значения по умолчанию для статуса лицензии: пусто, активно или просрочено.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Государственные лицензии для контактов

## Поля команды контакта: подготовка к импорту



В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом команд контактов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Команда контакта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Контакт: доступ	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа".  Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Полное имя контакта	Текст	60	Нет
Роль в команде	Текст	20	Допустимые значения по умолчанию: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер", "Другое".
Идентификатор пользователя	Текст	50	Нет.
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Общие записи \(команды\)](#)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля зачисления на курс: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных зачисления на курс в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе

Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля зачисления на курс по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Имя кандидата	Список выбора	15	Нет.
Дата завершения	Дата	22	Нет.
Название курса	Список выбора	15	Рекомендуется использовать для курса уникальное имя.
Описание	Текст	250	Нет.
Дата зачисления	Дата	22	По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.
Номер зачисления	Текст	100	Нет.
Статус зачисления	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено".
Цель	Список выбора	15	Нет.
Партнер для предложения	Список выбора	15	Сторонняя компания, зачисляющая кандидата на курс. Ввод обычно осуществляется путем выбора из списка партнеров для предложений курса.
Владелец	Список выбора	15	Нет.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля курса

## Поля курса: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных курсов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе

Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля курса по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Компания	Текст	100	Компания, где работает контакт курса.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для курса уже существует в Oracle CRM On Demand.
Плата за курс	Валюта	22	Нет.
Идентификатор курса	Текст	30	Рекомендуется использовать для курса уникальный внутренний идентификатор, хотя Oracle CRM On Demand не требует уникальности.
Продолжительность курса (дни)	Число	22	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Продолжительность (часы)	Число	22	Нет.
Электронная почта	Текст	100	Адрес электронной почты контакта для курса.
Экзамен	Список выбора	15	Нет.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для курса, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Формат	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "С преподавателем", "СВТ" и "Индивидуально".
Практическая лабораторная работа	Флажок	1	Нет.
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для курса, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.

Сред.	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Класс для занятий", "Интерактивно" и "CD/DVD".
Имя	Текст	100	Рекомендуется использовать для курса уникальное имя.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	40	Номер телефона контакта для курса.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "До продажи", "После продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность".
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о курсе.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля курса

## Поля страхового покрытия: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных об обеспечении в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по страховому покрытию.

Имя поля страхового покрытия	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Начало	Дата	Не применимо.	Нет
Контакт	Текст	15	Нет.
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Обеспечение	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Имя обеспечения	Текст	100	Нет.
Продукт обеспечения	Текст	15	Нет.
Продукт обеспечения: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Состояние обеспечения	Список выбора	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Вычеты	Валюта	22	Нет.
Дата	Окончания	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Индивидуальный предел	Валюта	22	Нет.
Страховая сумма	Валюта	22	Нет.
Застрахованная	Текст	30	Нет.

Имя поля страхового покрытия	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
собственность			
Застрахованная собственность: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Полис	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Общий предел	Валюта	22	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля пользовательского объекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей пользовательских объектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

## Пользовательский объект 01, пользовательский объект 02 и пользовательский объект 03

Информация в следующей таблице относится только к пользовательским объектам 01, 02 и 03.

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Имя	Текст	50
Местоположение субъекта	Текст	50
Описание	Текст	16,350
Пользовательские объекты 04-15	Текст	50
Пользовательские объекты 04-15: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Идентификатор интеграции	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Владелец	Электронная почта	50
Валюта	Текст	20
Быстрый поиск 1	Текст	50
Быстрый поиск 2	Текст	50
Индексированный список выбора 1	Текст	30
Индексированный список выбора 2	Текст	30
Индексированный список выбора 3	Текст	30
Индексированный список выбора 4	Текст	30
Индексированный список выбора 5	Текст	30
Индексированный номер	Число	16
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированный флажок	Логическое значение	1

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Тип	Текст	30
Субъект	Текст	100
Кампания	Текст	100
Контакт	Текст	255
Пользовательский объект 01	Текст	50
Пользовательский объект 02	Текст	50
Пользовательский объект 03	Текст	50
Дилер	Текст	100
Фонд	Текст	50
Домохозяйство	Текст	50
Зацепка	Текст	255
Событие MedEd	Текст	50
Бизнес-возможность	Текст	100
Портфель	Текст	100
Продукт	Текст	100
Запрос на обслуживание	Текст	64
Решение	Текст	100
Транспортное средство	Текст	100
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30
Внешний идентификатор кампании	Текст	30
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Внешний идентификатор пользовательского объекта 01	Текст	30
Внешний идентификатор пользовательского объекта 02	Текст	30
Внешний идентификатор пользовательского объекта 03	Текст	30
Внешний идентификатор зацепки	Текст	30
Внешний идентификатор возможности	Текст	30



Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Внешний идентификатор владельца	Текст	30
Внешний идентификатор портфеля	Текст	30
Внешний идентификатор продукта	Текст	30
Внешний идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30
Внешний идентификатор решения	Текст	30

## Пользовательские объекты 04 и выше

Информация в следующей таблице относится только к пользовательским объектам 04 и выше.

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Субъект	Текст	100
Операция	Текст	100
Кампания	Текст	100
Пользовательские объекты 01-15	Текст	50
Дилер	Текст	100
Описание	Текст	16,350
Дата обмена	Дата	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Фонд	Текст	50
Запрос фонда	Текст	50
Домохозяйство	Текст	1
Индексированный флажок	Логическое значение	1
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированный номер	Число	16

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Индексированный список выбора 1	Текст	30
Индексированный список выбора 2	Текст	30
Индексированный список выбора 3	Текст	30
Индексированный список выбора 4	Текст	30
Индексированный список выбора 5	Текст	30
Идентификатор интеграции	Текст	30
Зацепка	Текст	225
Событие MedEd	Текст	50
Имя	Текст	50
Бизнес-возможность	Текст	100
Владелец	Электронная почта	50
Портфель	Текст	100
Продукт	Текст	100
Быстрый поиск 1	Текст	50
Быстрый поиск 2	Текст	50
Запрос на обслуживание	Текст	64
Тип	Текст	30
Транспортное средство	Текст	100
Внешний уникальный идентификатор субъекта	Текст	30
Операция: Внешний идентификатор системы	Текст	30
Актив: Внешний идентификатор системы	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор кампании	Текст	30
Компания: Внешний	Текст	30

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
идентификатор системы		
Внешний уникальный идентификатор контакта	Текст	30
Пользовательские объекты 01-15: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Дилер: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Запрос фонда: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Домохозяйство: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор бизнес-возможности	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор владельца	Текст	30
Портфель: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Продукт: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30
Запрос на решение: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Транспортное средство: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30

## Поля ущерба: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных о повреждениях в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по ущербу.

Имя поля ущерба	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Требование	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Требование: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание ущерба	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Имя ущерба	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Описание ущерба собственности	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Тип ущерба собственности	Текст	50	Нет.
Примерная величина	Валюта	22	Нет.
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.

Имя поля ущерба	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Страхование собственности	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Страхование собственности: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Номер собственности	Число	22	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.

### Связанные разделы

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля регистрации сделки: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом регистраций сделок в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Статус утверждения	Список выбора	30	Допустимые значения этого поля: "На утверждении", "Утверждено", "Отклонено", "Возвращено", "Отменено" и "Просрочено".
Дата утверждения	Дата	Не применимо.	Нет.
Связанный контакт	Список выбора	100	Нет.
Связанный клиент	Список выбора	100	Нет.
Связанная зацепка	Текст	100	Нет.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Связанная зацепка: внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Связанная зацепка: имя	Текст	50	Нет.
Связанная зацепка: фамилия	Текст	50	Нет.
Связанная зацепка: идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Связанная зацепка: фамилия	Текст	50	Нет.
Связанная возможность	Список выбора	100	Нет.
Сотовый телефон	Текст	40	Нет.
Город	Текст	50	Нет.
Дата закрытия	Дата	Не применимо.	Нет.
Название компании	Текст	50	Нет.
Преобразованная в возможность	Флажок	Не применимо.	Нет.
Страна	Список выбора	50	Нет.
Текущий утверждающий	Список выбора	100	Нет.
Создано: дата	Дата/время	Не применимо.	Нет.
Валюта	Список выбора	Неприменимо	Изменение этого списка выбора невозможно. Поэтому импортируемые значения должны совпадать с допустимыми значениями.
Размер сделки	Валюта	15	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Электронная почта	Текст	50	Нет.
Обменный курс	Дата	Не применимо.	Нет.
Окончание срока действия	Дата	Не применимо.	Нет.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Внешний идентификатор	Текст	40	Нет.
Факс	Текст	40	Нет.
Окончательный утверждающий	Список выбора	100	Нет.
Имя	Текст	50	Нет.
Должность	Текст	75	Нет.
Фамилия	Текст	50	Нет.
Отчество	Текст	50	Нет.
Изменено: дата	Дата/время	Не применимо.	Нет.
Г-н/г-жа	Список выбора	30	Нет.
Имя	Текст	100	Это поле является обязательным по умолчанию. Прежде чем выполнять импорт, убедитесь, что все записи содержат значения в этом поле.
Новый контакт	Флажок	Не применимо.	Нет.
Новый клиент	Флажок	Не применимо.	Нет.
Новая возможность	Флажок	Не применимо.	Это поле показывает, является ли бизнес-возможность, связанная с регистрацией сделки, новой.
Следующий шаг	Текст	250	Нет
Цель	Текст	100	Нет.
Цель: внешний уникальный идентификатор	Текст	50	Нет.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Владелец	Список выбора	30	<p>Значением этого поля должен быть идентификатор существующего пользователя Oracle CRM On Demand. Если запись не содержит допустимого значения в этом поле (или оно вообще отсутствует), в него записывается идентификатор пользователя, выполняющего импорт.</p> <p>Если это поле не отображается в допустимое поле импорта во время работы помощника импорта, в него во всех импортируемых записях заносится идентификатор пользователя, выполняющего импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Организация партнера владельца	Список выбора	100	В это поле по умолчанию автоматически записывается партнерская компания владельца регистрации сделки. Данное поле доступно только для чтения. Оно не может быть обновлено в ходе процесса загрузки в Oracle CRM On Demand.
Исходная организация партнера	Список выбора	100	Партнер, первым открывший данную бизнес-возможность. Как правило, это главный партнер, но может быть указан и другой партнер. Это необязательное поле.
Партнерская программа	Список выбора	50	Нет.
Почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Главный партнер.	Список выбора	100	Основной партнер, ответственный за регистрацию сделки. Это поле вместе с полем "Расположение главного партнера" однозначно определяет партнера. Оно не может быть пустым.
Местонахождение главного партнера	Текст	50	Расположение главного партнера, упомянутого в предыдущей строке. Это поле вместе с полем "Главный партнер" однозначно определяет



Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			партнера. Оно не может быть пустым.
Интерес к продукту	Текст	100	Нет.
Причина отклонения	Список выбора	30	Нет.
Запрошены особые цены	Флажок	Не применимо.	Нет.
Край/область	Список выбора	30	Нет.
Улица	Текст	100	Нет.
Статус отправки	Список выбора	30	Допустимые значения этого поля: "Не отправлено", "Отправлено" и "Отозвано".
Дата отправки	Дата/время	Не применимо.	Нет.
Требуется поддержка	Флажок	Не применимо.	Нет.
Телефон	Текст	40	Нет.
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения этого поля по умолчанию: "Стандартный" и "Нестандартный".

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля дилера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей дилеров в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Имя	Текст	100	Нет
Отделение	Текст	50	Нет
Отделение	Текст	50	Нет
Родительский дилер	Текст	100	Нет
Статус	Текст	255	Нет
Родительский веб-сайт	Текст	50	Нет
Телефон	Телефон	40	Нет
Электронная почта	Текст	50	Нет
URL	Текст	100	Нет
Статус	Текст	30	Нет
Номер факса	Телефон	40	Нет
Валюта	Текст	20	Нет
Этап	Текст	30	Нет
Ранжирование	Число	16	Нет
Адрес получателя счета	Список выбора	100	<p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>
Адрес получателя счета 1	Текст	200	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Адрес выставления счетов 2,	Текст	100 символов	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
3		на каждый	"Общие адреса".
Город получателя счета	Текст	50	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Страна получателя счета	Список выбора	30	<p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>США</i>. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	<p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: Колония/район, Код CEDEX, Адрес 4, Город и Район (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Выставление счетов: область	Текст	50	<p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Штат США выставления счетов	Список выбора	2	<p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Почтовый индекс выставления счетов	Текст	30	<p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Внешний идентификатор системы "Адрес выставления счета"	Текст	30	<p>Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Адрес получателя товара	Текст	30	<p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>
Адрес получателя товара 1	Текст	200	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Адрес доставки 2, 3	Текст	100 символов на каждый	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Город отгрузки	Текст	50	<p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Страна отгрузки	Список выбора	30	<p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>США</i>. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	<p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Область доставки	Текст	50	<p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Доставка: штат США	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Доставка: почтовый индекс	Текст	30	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Внешний идентификатор системы "Адрес доставки"	Текст	30	Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
Внешний идентификатор родительского дилера	Текст	30	Нет
Идентификатор основного владельца	Идентификатор	15	Нет
Тип дилера	Текст	30	Нет
Изменено: внешняя дата	Дата/время	32	Нет
Владелец	Электронная почта	50	Нет
Изменено	Текст	255	Нет
Идентификатор строки	Идентификатор	15	Нет

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет
Пользовательский объект <i>N</i>	Текст	50	Нет
Индексированный список выбора 1	Текст	30	Нет
Индексированный список отбора 2	Текст	30	Нет
Индексированный список выбора 3	Текст	30	Нет
Индексированный список выбора 4	Текст	30	Нет
Индексированный список выбора 5	Текст	30	Нет
Индексированный список отбора 6	Текст	30	Нет
Индексированный номер	Число	16	Нет
Индексированная дата	Дата/время	32	Нет
Индексированная валюта	Валюта	25	Нет
Индексированный длинный текст	Текст	255	Нет
Индексированный краткий текст 1	Текст	100	Нет
Индексированный краткий текст 2	Текст	100	Нет
Индексированный флажок	Логическое значение	1	Нет

## Поля экзамена: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных экзаменов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.



Имя поля экзамена по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Примечания
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Компания	Текст	100	Нет.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для экзамена уже существует в Oracle CRM On Demand.
Описание	Текст	255	Нет.
Электронная почта	Текст	100	Адрес электронной почты контакта для экзамена.
Плата за экзамен	Валюта	22	Нет.
Идентификатор экзамена	Текст	100	Рекомендуется использовать для экзамена уникальный внутренний идентификатор.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для экзамена, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Формат	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Множественный выбор", "Вопросы и ответы" и "Смешанные".
Метод оценки	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Разряды", "Баллы" и "Оценки".
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для экзамена, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Макс. сумма баллов	Число	22	Нет.
Сред.	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "В электронном виде", "В бумажном виде" и "Смешанные".
Имя	Текст	100	Рекомендуется использовать для экзамена уникальное имя.
Число вопросов	Число	22	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Успешная оценка	Число	22	Нет.

Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	40	Номер телефона контакта для экзамена.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Разрешенное время (минуты)	Число	22	Нет.
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Под надзором" и "Интерактивно". Экзамен считается проходящим <i>под надзором</i> , если за кандидатами наблюдают в ходе экзамена.
Срок действия (месяцы)	Число	22	Нет.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения об экзамене.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля экзамена

## Поля регистрации экзамена: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных регистрации экзаменов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля регистрации экзамена по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Партнер по администрированию	Список выбора	15	Сторонняя компания, администрирующая экзамен. Ввод обычно осуществляется путем выбора из списка партнеров по администрированию для экзамена.
Имя кандидата	Список выбора	15	Нет.
Дата завершения	Дата	7	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Название экзамена	Список выбора	15	Нет.
Полученная оценка	Текст	50	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Полученная сумма баллов	Число	22	Нет.
Окончание срока действия оценки	Дата	7	Нет.
Дата регистрации	Дата	7	При создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.
Регистрационный номер	Текст	50	Номера регистраций экзаменов обычно уникальны.
Статус регистрации	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Зарегистрировано", "Прошло" и "Сбой".

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Поля экзамена

## Поля финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по финансовым субъектам.

Имя поля финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель субъекта	Текст	15	Нет.
Держатель субъекта: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Остаток	Валюта	22	Нет.
Остаток на	Дата/время	Не применимо	Нет
Отделение	Текст	15	Нет.
Отделение: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Корпоративный субъект	Текст	15	Нет.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Кампания	Текст	15	Нет.
Кампания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет.

Имя поля финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Внешний идентификатор	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Номер финансового субъекта	Текст	50	Нет.
Консультант по финансам	Текст	15	Нет.
Консультант по финансам: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Вдали	Логическое значение	1	Нет
Удаленный институт	Текст	15	Нет.
Удаленный институт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Внешний уникальный идентификатор удаленного института (корпоративного субъекта), связанного с данной записью.
Местное отделение	Список выбора	30	Нет.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Объединенный	Логическое значение	1	Нет
Дата открытия	Дата	Не применимо.	Нет
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Родительский финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.

Имя поля финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Портфель: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Основной субъект	Логическое значение	1	Нет
Тип	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля держателей финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом держателей финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по держателям финансовых субъектов.

Имя поля держателей финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Корпоративный субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет

Имя поля держателей финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Держатель финансового субъекта	Текст	15	Нет.
Держатель финансового субъекта: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Имя держателя финансового субъекта	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Дата объединения	Дата	Не применимо.	Нет
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Основной контакт	Логическое значение	1	Нет
Роль	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля активов финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом активов финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по активам финансовых субъектов.

Имя поля активов финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Имя активов финансового субъекта	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый продукт	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый продукт: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.



Имя поля активов финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Производительность	Текст	22	Нет.
Дата закупки	Дата/время	Не применимо	Нет
Закупочная цена	Валюта	22	Нет.
Количество	Число	22	Нет.
Значение	Валюта	22	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля финансового плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых планов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Финансовый план

Информация в следующей таблице относится только к финансовому плану.

Имя поля финансового плана	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Утверждено контактом	Логическое значение	1	Нет
Корпоративный субъект	Текст	15	Нет.

Имя поля финансового плана	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Кампания	Текст	15	Нет.
Кампания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Контакт	Текст	15	Нет.
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Название финансового плана	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.

Имя поля финансового плана	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Портфель	Текст	15	Нет.
Портфель: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Отправить контакту	Логическое значение	1	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля финансового продукта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом финансовых продуктов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Указания по типам полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к финансовому продукту.

Имя поля финансового продукта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Категория	Список выбора	30	Нет.
Класс	Список выбора	30	Нет.

Имя поля финансового продукта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Текущая цена	Валюта	20	Нет
Последнее обновление текущей цены	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Идентификатор финансового продукта	Текст	50	Нет.
Название финансового продукта	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Обзор финансового продукта	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Идентификатор продукта MDM	Текст	50	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Родительский финансовый продукт	Текст	15	Нет.
Родительский финансовый продукт: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор родительского финансового продукта, связанного с данной записью.

Имя поля финансового продукта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Родительский финансовый продукт: Идентификатор системы	Текст	50	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Источник цены	Текст	50	Называется также источником текущей цены.
Каталог продуктов	Текст	250	Нет
URL продукта	Текст	250	Нет
Подкласс	Список выбора	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "[Инструкции по типам полей для импорта данных](#)" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля финансовых транзакций: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых планов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "[Инструкции по типам полей для импорта данных](#)" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к финансовым транзакциям.

Имя поля финансовых транзакций	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата/время	Не	Нет

Имя поля финансовых транзакций	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
		применимо	
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Финансовый продукт	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый продукт: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью.
Родительская финансовая транзакция	Текст	15	Нет.
Родительская финансовая транзакция: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.

Имя поля финансовых транзакций	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Количество	Число	22	Нет.
Дата и время транзакции	Дата/время		Нет
Идентификатор транзакции	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Период транзакции	Текст	50	Нет.
Цена сделки	Валюта	22	Нет.
Источник транзакции	Текст	50	Нет.
Тип транзакции	Список выбора	30	Нет.
Значение	Валюта	22	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля страхования собственности: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных о страховании собственности в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по страхованию собственности.

Имя поля страхования собственности	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
------------------------------------	------------	--------------------	-------------

Имя поля страхования собственности	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Сумма	Валюта	22	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Полис	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.
Последовательность	Число	22	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Тип	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля отчета об аудите запасов: подготовка к импорту



В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом отчетов об аудите запасов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Отчет об аудите запасов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Комментарии	Примечание	255	Нет
Дата завершения	Дата/время	7	Нет
Период учета запасов	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта периода учета запасов.
Основание	Список выбора	30	Нет.
Дата отчета	Дата/время	7	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля периода учета запасов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом периодов учета запасов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Период учета запасов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Активно	Логическое значение	1	Это поле указывает, активен или неактивен период учета запасов.
Дата окончания	Дата/время	7	Если период учета запасов является активным, это поле пустое.
Выверено	Логическое значение	1	Это поле указывает, выверен или нет период учета запасов.
Дата начала	Дата/время	7	Начальная дата периода учета запасов.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля участвующей стороны: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных участвующей стороны в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по участвующим сторонам.

Имя поля участвующей стороны	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Требование	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Требование: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Контакт	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи. Поле "Контакт" образуется путем соединения имени и фамилии контакта.

Имя поля участвующей стороны	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Описание травмы	Текст	16350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Сводка по травме	Текст	250	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Имя участвующей стороны	Текст	50	Нет.
Местоположение	Список выбора	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Владелец записи
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Роль	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Роль в ДТП	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля зацепок: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом зацепок в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Псевдоним	Текст	50	Нет.
Годовая выручка	Валюта	15	Нет.
Приблизительный доход	Валюта	15	Это сумма приблизительного годового дохода
Связанный субъект	Не применимо	Не применимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование зацепки").
Связанный контакт	Не применимо	Не применимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование зацепки").
Связанная регистрация сделки	Текст	100	Нет.
Связанная регистрация сделки: внешний идентификатор	Текст	50	Нет.
Связанная возможность	Не применимо	Не применимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование зацепки").
Адрес выставления счетов 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Адрес выставления счетов 2, 3	Текст	100 символов на каждый	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)
Город выставления счетов	Текст	50	Нет.
Страна выставления счетов	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимое значение для США: "USA". В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).
Область выставления счетов	Текст	30	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область.
Штат США выставления счетов	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартные сокращенные обозначения всех штатов США из двух заглавных букв. В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля.
Выставление счетов: почтовый индекс	Текст	50	Нет.
Кампания	Не применимо	Не применимо	Это значение задается при использовании Помощника импорта зацепок Oracle CRM On Demand. Невозможно напрямую задавать значения поля "Кампания" в данных импорта.
Внешний идентификатор кампании	Текст	30	Нет.
№ сотового телефона	Телефон	40	Нет
Компания	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Создано	Не применимо	Не применимо	В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.
Дата рождения	Дата	Не применимо.	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Электронная почта	Текст	100	Нет.
Ожидаемая дата закрытия	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Имя	Текст	50	Это поле по умолчанию является

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Имя Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Фамилия Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Отрасль	Список выбора	50	<p>В Oracle CRM On Demand не допускается изменение допустимых значений этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта соответствуют допустимым значениям этого поля. Существует также возможность для администратора Oracle CRM On Demand создать нестандартное поле "Зацепка", содержащее допустимые значения, которые предположительно содержатся в данных импорта. Это позволит пользователю импортировать данные вместо этого поля в нестандартное поле.</p> <p>Допустимые значения по умолчанию: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание", "Дальняя связь"</p>
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Должность	Текст	75	Нет.
Фамилия	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Валюта зацепки	Текст	20	Нет
Изменено	Не применимо	Не применимо	В данное время невозможно задать значение этого поля при импорте. Его значение задается приложением автоматически.

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Г-н/г-жа	Список выбора	15	Значениями по умолчанию являются: "Г-жа", "Г-н", "Гг." и "Д-р".
Не писать по электронной почте	Флажок	Неприменимо	Нет
Следующий шаг	Текст	250	Нет.
Число работников	Целое число	15	Нет.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p>
Потенциальная выручка	Валюта	15	Нет.
Основной телефон	Телефон	40	Нет
Интерес к продукту	Текст	100	Нет.
Профессия	Текст	50	Указанная профессия или занятость
Оценка	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: А, В, С и D
Переназначение владельца зацепки	Не применимо	Не применимо	Это значение задается для всех зацепок в определенном импорте при использовании Помощника импорта зацепок Oracle CRM On Demand. Оно определяет, назначаются ли



Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			импортируемым зацепкам новые владельцы в соответствии с определенными в данной компании правилами назначения зацепок.
Рекомендовавший	Список выбора	101	Нет
Продавец	Список выбора	30	Нет.
Внешний идентификатор продавца	Текст	30	Нет.
Источник	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт" и "Другое"
Статус	Не применимо	Не применимо	Пользователи не могут редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям и должны соответствовать бизнес-логике.
Веб-сайт	Текст	100	Нет.
№ рабочего факса	Телефон	40	Нет

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля зацепок
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля запроса ФРР: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запросов фонда развития рынка в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации,

приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Запрос фонда развития рынка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Предварительно утвержденная сумма	Число	22	Общая сумма, которую владелец торговой марки утвердил для операций маркетинга.
Запрошенная сумма	Число	22	Общая сумма, которую партнер запрашивает на операцию маркетинга.
Статус утверждения	Varchar	30	Текущий статус утверждения запроса ФРР.
Утверждающий	Varchar	15	Имя текущего утверждающего.
Кампания	Varchar	15	Кампания, с которой связан ФРР.
Категория	Varchar	30	Категория, к которой относится запрос ФРР.
Дата решения по заявлению на выплату	Дата	7	Дата принятия решения по данному требованию.
Статус заявления на выплату	Varchar	30	Указывает статус заявления на выплату в ФРР.
Описание	Varchar	250	Нет
Дата срока окончания	Дата	7	Дата, к которой должен быть обработан запрос.
Дата окончания	Дата и мировое координированное время	7	Дата и время окончания операции маркетинга.
Окончание срока действия	Дата/время (UTC)	7	Дата, после которой запрос ФРР считается недействительным.
Фонд	Varchar	15	Имя фонда, связанного с запросом ФРР.
Последний утверждающий	Varchar	15	Имя лица, которое последним утверждало запрос.
Валюта запроса ФРР	Varchar	20	Нет

Запрос фонда развития рынка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Цель маркетинга	Varchar	30	Основание проведения маркетингового мероприятия, связанного с запросом ФРР.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Организация партнера владельца	Varchar	15	Организация партнера, у которого работает владелец.
Программа партнерства	Varchar	15	Программа партнерства, с которой связан запрос.
Дата предварительного утверждения	Дата	7	Дата и время предварительного утверждения запроса ФРР.
Главная организация партнера	Varchar	15	Компания партнера, которая занимается запросом ФРР.
Код основания	Varchar	30	Причина возвращения или отклонения запроса особых цен.
Регион	Varchar	30	Регион, для которого создается запрос ФРР.
Дата запроса	Дата	7	Дата и время создания запроса ФРР.
Имя запроса	Varchar	50	Имя запроса ФРР.
Дата начала	Дата/время (UTC)	7	Дата и время начала операции маркетинга.
Статус отправки	Varchar	30	Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).
Дата отправки	Мировое координированное время (дата)	7	Дата и время отправки запроса.
Общая утвержденная сумма заявления на выплату	Число	22	Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату.
Общая запрошенная сумма заявления на выплату.	Число	22	Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)

■ [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля "Приглашенный для медицинского образования": подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей "Приглашенный для медицинского образования" в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец 'Поле по умолчанию' в этой таблице содержит только первоначальное имя (имя по умолчанию) каждого поля. Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля "Приглашенный для медицинского образования"	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Статус приглашенного	Текст	30	Значение по умолчанию - "Ожидание". Другие значения: "Присутствие", "Отменено", "Подтверждено", "Отклонено" и "В очереди".
Имя контакта	Текст	30	Выберите контакт в связанном апплете.
Должность	Текст	30	Должность для контакта.
Тип	Текст	30	Тип контакта.
Электронная почта	Текст	30	Нет
Телефон	Текст	30	Нет
Сведения о сеансе	Текст	30	Нет
Примечания	Текст	30	Нет

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля ответа на сообщение: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом ответов на сообщения в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля ответа на сообщение по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Организация	Текст	15	Нет
Операция	Текст	15	Нет
Примечания	Текст	250	Нет
Контакт	Текст	15	Нет
Включить контроль	Логическое значение	1	Нет
Время окончания	Дата/время	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
План	Текст	15	Нет
Позиция плана	Текст	15	Нет
Ответ	Текст	30	Нет
Раздел	Текст	100	Нет
Порядковый номер	Числовой	22	Нет
Время начала	Дата/время	7	Нет

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Настройка ответов на сообщения](#)

## Позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом планов обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Аудитория	Текст	1000	Это поле описывает целевую аудиторию для данного плана обмена сообщениями, например, хирургов-кардиологов.
Код	Текст	50	Это поле отслеживает планы обмена сообщениями в различных идентификаторах строки. Например, если пересматривается план обмена сообщениями, в этом поле создается копия плана обмена сообщениями с увеличенным номером версии.
Обязательная публикация	Логическое значение	1	Когда это поле выбрано, отображается сообщение публикации.
Включить контроль	Логическое значение	1	Нет
Окончание срока действия	Дата/время	7	Дата окончания для плана обмена сообщениями.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Блокировка последовательности	Логическое значение	1	Это поле блокирует план обмена сообщениями, не позволяя пользователям изменять последовательность или удалять сообщения из плана обмена сообщениями.
Имя	Текст	200	Имя плана обмена сообщениями или индивидуализированного плана обмена сообщениями.
Приоритет	Число	22	Нет.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Дата выпуска	Дата/время	7	Дата выпуска плана обмена сообщениями.
Сегмент	Текст	50	Это поле описывает сегмент рынка; то есть группу организаций, для которых предназначен план обмена сообщениями, например, сторонние больницы. Здесь показаны рекомендуемые планы обмена сообщениями для торговых представителей, полезные при планировании ими телефонных звонков.
Оболочка	Текст	30	Когда планировщик обмена сообщениями открыт для редактирования или предварительного просмотра, макет плана обмена сообщениями также отображается.
Дата начала	Дата/время	7	Нет
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию для этого поля: утверждено, выполняется, отклонено, выпущено, отправлено.
Тип	Текст	30	Допустимые значения по умолчанию для этого поля: запуск продукта и целевой обмен сообщениями.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Планы обмена сообщениями](#)

### Поля позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом позиций плана обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля позиции	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Аудитория	Текст	1000	Нет.
Описание	Текст	255	Нет
Сообщение публикации	Логическое значение	1	Нет
Отображаемое имя	Текст	100	Нет.
Имя	Текст	100	Нет.
Родительский план обмена сообщениями	Текст	30	План обмена сообщениями состоит из ряда позиций плана. Поле "Родительский план обмена сообщениями" - план обмена сообщениями, которому принадлежит позиция плана обмена сообщениями. Поле "Родительский план обмена сообщениями" связан с именем поля для записи плана обмена сообщениями.
Оценка	Список выбора	30	Нет.
Порядковый номер	Число	22	Нет.
Имя решения	Текст	30	Нет.
Заметки докладчика	Текст	2000	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Сводка	Текст	2000	Нет
Тип	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)



■ Позиции плана обмена сообщениями

## Поля отношений между позициями плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом отношений между позициями плана обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля отношений между позициями	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Аудитория	Текст	1000	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Отображаемое имя	Текст	100	Нет.
Имя	Текст	100	Нет.
Родительский план обмена сообщениями	Текст	15	Нет.
Оценка	Список выбора	30	Нет.
Порядковый номер	Число	22	Нет.
Имя решения	Текст	30	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Сводка	Текст	2000	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Отношения между позициями плана обмена сообщениями](#)

## Поля примечаний: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом примечаний в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля примечания по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Имя субъекта	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор компании	Текст	30	Нет.
Название компании	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Имя контакта	Текст	255	Нет
Описание	Текст	16, 035	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Имя возможности	Текст	100	Нет.
Личный	Флажок	Неприменимо	Нет
Внешний идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30	Нет.
Число запросов на обслуживание	Число	15	Нет.
Тема	Текст	30	По умолчанию является обязательным полем

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля цели: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом целей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Указания по типам полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451).

Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартная цель Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Имя субъекта	Текст	15	Название субъекта, связанное с определенной целью.
Имя контакта	Текст	15	Имя контакта, связанное с определенной целью.
Валюта	Текст	20	Валюта, используемая для значений денежных средств цели.
Описание	Текст	2000	Поле описания для определенной цели.
Дата обмена	Дата/время	7	Дата, на которую к валюте применяется обменный курс.
Имя цели	Текст	30	Нет.
Целевая выручка	Текст	22	Намеченная выручка для цели.
Целевое задание	Число	22	В поле "Целевое задание" отображается количество единиц измерения для продаж, рецептов, коммерческих визитов и т. п. Это количество определяется полем "Целевые единицы".
Целевые единицы	Список выбора	30	Поле "Целевые единицы" определяет количество в поле "Целевое задание".
Родительская цель	Текст	15	Если определенная цель связана с родительской целью, это поле

Стандартная цель Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			позволяет объединить обе цели.
Период	Текст	15	Значение этого периода соответствует критериям, заданным пользователем в прогнозах в Oracle CRM On Demand.
Имя плана	Текст	15	Имя бизнес-плана, связанное с данной отдельной целью (необязательно).
Название продукта	Текст	15	Название продукта, связанного с целью.
Состояние	Список выбора	30	Статус цели.
Целевая группа	Текст	2000	Группа лиц, к которым применяется цель.
Тип	Список выбора	30	Тип цели. Значения определяются клиентом.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Цели](#)

### Поля роли контакта для бизнес-возможности: подготовка импорта

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом ролей для контактов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля роли контакта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Роль покупателя	Список выбора	39	Допустимыми значениями по умолчанию являются: "Пользователь", "Оценщик",

Имя поля роли контакта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			"Утверждающий", "Принимающий решение", "Пользователь и оценщик", "Пользователь и утверждающий", "Пользователь и принимающий решение", "Оценщик и утверждающий", "Оценщик и принимающий решение", "Неизвестно"
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Имя контакта	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Имя возможности	Текст	100	Нет.
Основной	Флажок	Неприменимо	Нет

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля контакта
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля возможности - подготовка импорта

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Текст	100	Обязательное поле по умолчанию.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Местоположение субъекта	Текст	50	Нет.
Дата закрытия	Дата	7	Обязательное поле по умолчанию
Дилер	Список выбора	30	Специально для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Описание	Текст	16,350	Если длина поля "Описание" в импортируемом файле превышает 16350 символов, текст поля обрезается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов.
Ожидаемая выручка	Валюта	15	Импорт невозможен. Значение, подсчитываемое как результат умножения поля потенциальной выручки на значение в поле "Вероятность".
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Прогноз	Флажок	Неприменимо	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Источник зацепки	Список выбора	30	Нет.
Марка	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Модель	Список выбора	30	Специально для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Изменено	Не применимо	Не применимо	В настоящее время невозможно задать значение этого поля во время импорта. Его значение устанавливается приложением автоматически.
Имя	Текст	100	Нет.
Следующий шаг	Текст	250	Нет

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта возможности	Список выбора	15	Только чтение
Валюта возможности	Текст	20	Нет
Имя возможности	Текст	100	Обязательное поле по умолчанию
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Приоритет	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: Низкий, Средний, Высокий
Вероятность (%)	Список выбора	3	<p>Допустимые значения по умолчанию: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле должно всегда отображаться в макете. Если оно скрыто, возможны непредвиденные результаты.</p>
Интерес к продукту	Текст	100	Специальное для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Основание для реализации/потери	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: База установок, Цена, Отношение, Опыт работы, Нет текущего проекта, Нет средств, Не подтверждено, Не реализовано - конкуренция, Не реализовано - нет решения, Другое
Переназначение возможности	Флажок	Неприменимо	Нет

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Выручка	Валюта	15	Нет.
Этап продаж	Список выбора	50	Обязательное поле по умолчанию  Поведение этого поля отличается от поведения большинства полей; для него не добавляются несоответствующие значения списка выбора, даже если они указаны при импорте. Импортируемые данные должны соответствовать допустимым значениям для этого поля. Если требуется фиксировать значения списка выбора из файла CSV, не соответствующие значениям списка выбора по умолчанию, добавьте их в приложении перед импортом данных. В противном случае отклоняется вся запись. Допустимые значения по умолчанию: Подтвержденная зацепка, Формирование концепции, Краткий список, Выбрано, Переговоры, Закрывается/реализовано, Закрывается/не реализовано.
Исходная кампания	Список выбора	30	Кампания, формирующая возможность.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: Отложено, Не реализовано, Реализовано.
Территория	Текст	50	Нет.
Общая стоимость активов	Валюта	15	Специальное для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Общая сумма премии	Валюта	15	Специальное для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Год	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Поля дохода по продукту для бизнес-возможностей: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом записей продуктов для бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см.



"Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Продукт по умолчанию для бизнес-возможности Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Число периодов	Целое число	3	Для периодической выручки поддерживается до 260 периодов. Время, охватываемое общим числом периодов, определяется заданной периодичностью (в поле "Частота"). Например, в случае понедельной периодической выручки можно отслеживать выручку за пять лет.
Величина активов	Валюта	15	Нет.
Полное имя контакта	Текст	255	Нет
Контракт	Список выбора	30	Нет.
Описание	Текст	250	Ограничение длины: 250 символов.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Прогноз	Флажок	Неприменимо	Нет
Частота	Список выбора	30	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Имя возможности	Список выбора	30	Пользователь не может редактировать этот список выбора.

Продукт по умолчанию для бизнес-возможности Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Владелец	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Страховая премия	Валюта	15	Нет.
Вероятность (%)	Список выбора	22	Нет.
Внешний идентификатор продукта	Текст	30	Нет.
Название продукта	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Дата закупки	Дата	7	Нет
Закупочная цена	Валюта	15	Нет.
Количество	Число	15	Нет.
Серийный номер	Текст	100	Нет.
Дата отгрузки	Дата	7	Нет
Дата начала/закрытия	Дата	7	Нет
Состояние	Текст	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Гарантия	Список выбора	30	Нет.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля заказа: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом заказов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля заказа	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор заказа	Текст	30	Первичный ключ для объекта заказа. Данное поле доступно только для чтения.
Номер заказа	Текст	50	Это поле содержит идентификатор заказа по умолчанию.
Описание	Текст	255	Это поле - описание заказа.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи.
Прейскурант	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются имена прейскурантов.
Бизнес-возможность	Текст	15	Нет.
Организация	Текст	15	Нет.
Окончательная организация	Текст	15	<p>Это поле используется, когда в профиле компании для настройки использования заказа выбрано значение "Интеграция Ebiz PIP"</p> <p>Интеграция Ebiz PIP - это пакет интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и Oracle E-Business Suite, поэтому это поле недоступно для Oracle CRM On Demand Order Management. Дополнительные сведения по пакету интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и Oracle E-Business Suite можно получить в службе поддержки клиентов.</p>

Стандартное имя поля заказа	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Операция	Текст	15	Нет.
Контакт	Текст	15	Нет.
Адрес получателя товара	Текст	15	Адрес, по которому будет отправлен заказ.
Адрес получателя счета	Текст	15	Адрес, по которому будет выставлен счет для заказа.
Статус создания заказа	Список выбора	30	Код статуса для заказа. Дополнительные сведения об этом поле см. в разделе Поля заказа.
Сообщение об интеграции заказа	Текст	255	<p>Это поле заполняется, только если в профиле компании для настройки использования заказа выбрано значение "Интеграция Ebiz PIP"</p> <p>Интеграция Ebiz PIP - это пакет интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и Oracle E-Business Suite, поэтому это поле недоступно для Oracle CRM On Demand Order Management. Дополнительные сведения по пакету интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и Oracle E-Business Suite можно получить в службе поддержки клиентов.</p>

## Поля позиции заказа: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом позиций заказа в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля позиции заказа по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Продукт	Текст	15	Это поле содержит внешний ключ для идентификатора продукта. Это обязательное поле.
Порядок	Текст	15	Это поле содержит внешний ключ для идентификатора заказа. Это обязательное поле.

Имя поля позиции заказа по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Номер позиции заказа	Текст	15	Это поле содержит внешний ключ объекта по умолчанию.
Количество	Число	22	Это поле содержит количество заказанных продуктов. Это обязательное поле.
Цена за единицу	Число	22	Нет.
Сумма скидки	Число	22	Нет.
Процент скидки	Число	22	Нет.
Цена после скидки	Число	22	Нет.

### Поля партнера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом партнеров в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт партнеров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Число врачей	Число	22	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Партнер организации	Флажок	1	Нет
Годовая выручка	Валюта	15	Нет
Адрес получателя счета	Список выбора	100	<p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно</p>

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Адрес получателя счета 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Адрес получателя счета 2	Текст	100	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Адрес получателя счета 3	Текст	100	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Город получателя счета	Текст	50	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Страна получателя счета	Список выбора	30	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Выставление счетов: область	Текст	50	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).
Штат США выставления счетов	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.  Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Выставление счетов: почтовый индекс	Текст	30	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Внешний идентификатор системы "Адрес выставления счета"	Текст	30	Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Частота вызовов	Список выбора	30	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Менеджер канала	Текст	50	Нет
Дата проверки соответствия требованиям	Дата и мировое координированное время	7	Дата, на которую назначен пересмотр статуса соответствия требованиям.
Статус соответствия требованиям	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Описание	Текст	255	Нет
Опыт	Текст	30	Этот список выбора можно редактировать.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Имя Furigana	Текст	100	Нет.
HIN	Текст	30	Идентификационный номер лечебного учреждения (HIN).
Отрасль	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. По умолчанию он содержит следующие значения: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание" и "Дальняя связь".
Тип влияния	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Дата выполнения последнего назначения	Дата и мировое координированное время	7	Нет
Дата представления последнего назначения	Дата и мировое координированное время	7	Нет
Дата последнего обращения	Дата и мировое координированное время	7	Нет
Местоположение	Текст	50	Нет
Основной номер факса	Телефон	40	Нет
Основной номер телефона	Телефон	40	Нет
Потенциал рынка	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Сегмент рынка	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список



Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			выбора допускает редактирование.
Доля рынка	Число	Не применимо	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование. Число должно быть в диапазоне от нуля (0) до 100.
Максимальное число пользователей	Целое число	Неприменимо	Нет
Число работников	Целое число	22	Нет
Исходная организация партнера	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения. В нем содержится значение допустимого партнера.
Владелец	Текст	50	В этом поле содержится имя текущего владельца данной записи.
Организация партнера владельца	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения.
Валюта партнера	Список выбора	15	Этот список выбора доступен только для чтения. Данное значение должно совпадать с существующим значением текущей валюты партнера.
Уровень партнера	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Имя партнера	Текст	100	Это имя партнера.
Статус организации партнера	Список выбора	30	В этом поле указывается, является ли партнер активной или неактивной организацией Управления отношениями с партнерами (PRM). В случае активного статуса для организации партнера автоматически создается книга. В нее автоматически добавляются пользователи организации. Эта книга используется только при установлении отношений между партнерами в связанной позиции "Отношение между партнерами" для поля записи партнера. Этот список выбора допускает редактирование.
Прейскурант	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			умолчанию являются имена преискурантов.
Тип основного партнера	Список выбора	30	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются типы партнеров, связанные с данным партнером.
Главная организация партнера	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является значение партнера.
Приоритет	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Открытое акционерное общество	Флажок	Неприменимо	Нет.
Ранжирование	Число	22	Нет.
Переназначение субъекта	Флажок	Неприменимо	В этом поле указывается, что субъект следует переназначить. Если этот флажок установлен и соответствующая функция включена администратором или руководителем для данной компании, к данной записи субъекта при импорте применяются правила автоматического назначения.
Ссылка	Флажок	Неприменимо	Этот флажок следует установить при наличии соглашения, разрешающего передавать перспективным клиентам ссылку на данный субъект.
Ссылка на	Дата	Неприменимо	Нет
Регион	Список выбора	25	Этот список выбора допускает редактирование. Допустимые значения по умолчанию: "Восток", "Запад" и "Центр".
Маршрут	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Адрес получателя товара	Список выбора	100	Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".  Данное значение должно совпадать с

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Адрес получателя товара 1	Текст	200	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Адрес доставки 2	Текст	100	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Адрес доставки 3	Текст	50	<p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О странах и отображении адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Город отгрузки	Текст	50	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Страна отгрузки	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>США</i> . Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">Соответствие</a>

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			<p><a href="#">стран и адресов</a> (см. <a href="#">"О странах и сопоставлении адресов"</a> на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	<p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: Колония/район, Код CEDEX, Адрес 4, Город и Район (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. <a href="#">"О странах и сопоставлении адресов"</a> на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Область доставки	Текст	50	<p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. <a href="#">"О странах и сопоставлении адресов"</a> на стр. 413)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>
Доставка: штат США	Список выбора	2	<p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>

Стандартное имя поля партнера	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Доставка: почтовый индекс	Текст	30	Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".
Внешний идентификатор системы "Адрес доставки"	Текст	30	Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.
Исходная кампания	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является имя исходной кампании, в которой был создан данный субъект.
Статус	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Территория	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является имя территории.
Веб-узел	Текст	100	Нет.
Выручка с начала года	Валюта	22	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Это значение за период с начала года.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля организации плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом организаций плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта

[данных](#)" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля организации плана по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Список выбора	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта организации.
Бизнес-план	Список выбора	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана.
Основная организация плана	Логическое значение	1	Указывает, является ли организация основной организацией.

#### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. ["Инструкции по типам полей для импорта данных"](#) на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Организации плана

### Поля контакта плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом контактов плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. ["Инструкции по типам полей для импорта данных"](#) на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Контакты плана по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Бизнес-план	Список выбора	15	Ссылочное поле, содержащее идентификатор объекта бизнес-плана.

Контакты плана по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Контакт	Список выбора	15	Ссылочное поле, содержащее идентификатор объекта контакта.
Основной контакт плана	Логическое значение	1	Указывает, является ли контакт основным контактом.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Контакты плана](#)

### Поля сделки плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом сделок плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Сделка плана по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Бизнес-возможность	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта возможности.
Бизнес-план	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Сделки плана](#)

## Поля полиса: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полисов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по полисам.

Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Состояние выставления счетов	Список выбора	30	Нет.
Корпоративный субъект	Текст	15	Нет.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Кампания	Текст	15	Нет.
Кампания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Дата отмены	Дата	Не применимо	Нет
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата начала действия	Дата	Не применимо	Нет
Окончание срока действия	Дата	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.



Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Номинал	Валюта	22	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Нет.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Дата срока платежа по счету-фактуре	Дата	Не применимо	Нет
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Родительский полис	Текст	15	Нет.
Родительский полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор родительского полиса, связанного с данной записью.
Номер полиса	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи. Это поле называется также полем номера полиса.
Способ выплаты по полису	Список выбора	30	Нет.
Тип полиса	Список выбора	30	Нет.
Основное агентство	Текст	15	Нет.
Основное агентство: Внешний идентификатор	Текст	30	Внешний уникальный

Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
системы			идентификатор основного агентства (в поле "Корпоративный субъект" задано значение "Партнер"), связанного с данной записью.
Основной агент	Текст	15	Нет.
Основной агент: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Внешний уникальный идентификатор основного агента (контакта), связанного с данной записью.
Код изготовителя	Текст	50	Нет.
План ставки	Список выбора	30	Нет.
Статус ставки	Список выбора	30	Нет.
Источник рекомендации	Список выбора	30	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Субстатус	Список выбора	30	Нет.
Срок	Текст	50	Нет.
Общая сумма страховых взносов	Валюта	22	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)

■ **Импорт данных** (на стр. 627)

## Поля держателя полиса: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных о держателях полисов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по держателям полисов.

Имя поля держателя полиса по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель корпоративного субъекта	Текст	15	Нет.
Держатель корпоративного субъекта: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Держатель контакта	Текст	15	Нет.
Держатель контакта: Внешний уникальный идентификатор	Текст	50	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Держатель домохозяйства	Текст	15	Нет.

Имя поля держателя полиса по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель домохозяйства: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Процент держателя	Процентное значение	22	Нет.
Тип застрахованного лица	Список выбора	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Полис	Текст	15	Заранее заданные поля для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.
Имя держателя полиса	Текст	250	Заранее заданные поля для соответствующей записи.
Роль	Список выбора	30	Заранее заданные поля для соответствующей записи.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля портфелей: подготовка к импорту

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта функция может быть недоступна в некоторых версиях приложения, поскольку она не является частью стандартного приложения.

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом субъектов портфеля в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта субъекта	Список выбора	15	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Номер субъекта	Текст	100	Нет.
Тип субъекта	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Договор страхования ренты", "Групповой полис", "401K", "Выписка чека", "ИУП", "Страхование жизни", "Взаимный фонд", "Сбережения", "Другое"
Годовая процентная ставка	Число	15	Нет.
Дата отмены/продажи	Дата	7	Нет

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Предельная сумма кредита	Валюта	20	Нет
Дата начала действия	Дата	7	Нет
Окончание срока действия	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Номинал	Валюта	20	Нет
Учреждение	Текст	100	Нет.
Расположение учреждения	Текст	50	Нет.
Сумма ссуды	Валюта	20	Нет
Погашение	Дата	7	Нет
Страховая премия	Валюта	20	Нет
Идентификатор основного владельца	Текст	50	Нет.

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Продукт	Текст	50	Нет.
Дата закупки	Дата	7	Нет
Выручка	Валюта	20	Нет
Класс риска	Текст	50	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Активно", "Отложено", "Котировка", "Прервано" и "Закрыто".
Срок	Число	20	Нет
Единица измерения срока	Список выбора	20	Допустимые значения по умолчанию: "День", "Неделя", "Месяц", "Год".
Общая стоимость активов	Валюта	20	Нет
Дата оценки	Дата	7	Нет
Внешний идентификатор учреждения	Текст	30	Связи учреждения с субъектом.
Внешний идентификатор продукта	Текст	30	Нет.

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Портфели
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля прејскуранта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом прејскурантов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Прејскурант по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта	Varchar	20	Валюта прејскуранта.
Описание	Varchar	255	Нет.
Действительно с	Дата/время (UTC)	7	Дата, начиная с которой прејскурант вступает в силу.
Действительно по	Дата/время (UTC)	7	Дата окончания действия прејскуранта.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Имя прејскуранта	Varchar	50	Нет.
Статус	Varchar	30	Текущий статус прејскуранта: "Выполняется", "Опубликовано" и т. п.
Тип	Varchar	30	Тип прејскуранта.



**Связанные разделы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

**Поля позиции строки прейскуранта: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом позиций строк прейскурантов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Позиция строки прейскуранта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Описание	Varchar	255	Нет.
Действительно с	Дата/время (UTC)	7	Дата, начиная с которой прейскурант вступает в силу.
Действительно по	Дата/время (UTC)	7	Дата окончания действия прейскуранта.
Цена по прейскуранту	Число	22	Цена продукта.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Прейскурант	Varchar	15	Имя прейскуранта, с которым связана данная позиция строки.
Тип цены	Varchar	30	Тип цены позиции строки: например, стандартная.
Продукт	Varchar	15	Продукт, определяемый позицией строки прейскуранта.

**Связанные разделы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля категории продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей категорий продуктов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля получателей кампании по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Имя категории	Текст	100
Родительская категория	Текст	100
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний идентификатор родительского продукта	Текст	30
Описание	Текст	16,350

## Поля продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом продуктов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Продукт по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Кузов	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Значения по умолчанию: "Купе", "Салон", "Кабриолет", "Хэтчбэк", "Универсал", "Седан"
Категория	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Фургон", "Тягач", "Внедорожник",

Продукт по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			"Внутр.", "Тяжелый грузовик", "Внешн.", "Электрооборудование", "Трансмиссия", "Легкий грузовик", "Легковой автомобиль"
Контроль	Флажок	Неприменимо	Нет
Цена по счету-фактуре дилера	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Дверца	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Допустимые значения по умолчанию: "3 двери", "2 двери", "4 двери"
Двигатель	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Отслеживание номера лота	Флажок	Неприменимо	Нет
Марка	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Модель	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Заказ разрешен	Флажок	Неприменимо	Нет
Родительский продукт	Текст	100	Нет.
Артикул	Текст	50	Нет.
Тип цены	Список выбора	30	Нет.
Категория продукта	Текст	100	Нет.
Валюта продукта	Валюта	15	Нет.

Продукт по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Название продукта	Текст	100	По умолчанию является обязательным полем
Тип продукта	Список выбора	30	Нет.
Модификация	Список выбора	30	Нет.
С серийным номером	Флажок	Неприменимо	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Подтип	Список выбора	30	Нет.
Класс терапевтического воздействия	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Трансмиссия	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Отделка салона	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Год	Число	50	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля отказа от ответственности для образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных отказа от ответственности для образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля отказа от ответственности для образцов	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Примечания	Текст	255	Это поле содержит дополнительную информацию для поля отказа от ответственности.
Число	Текст	15	Нет
Текст отказа от ответственности	Текст	500	Это текст отказа от ответственности.
Конечная дата	Дата/время	7	Дата истечения срока отказа от ответственности.
Начальная дата	Дата/время	7	Дата истечения начала действия отказа от ответственности.
Статус	Список выбора	30	Значения для этого поля: "Активно", "Неактивно" и "Просрочено".

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля запасов образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запасов образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Запасы образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
---------------------------------------	------------	--------------------	-------------

Запасы образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Идентификатор отчета об аудите	Текст	15	Нет
Период учета запасов	Текст	15	Ссылочное поле, указывающее идентификатор объекта периода учета запасов.
Последняя общая инвентаризация	Число	22	Нет.
№ партии	Текст	15	Нет.
Входящее сальдо	Число	22	Нет.
Общая инвентаризация	Число	22	Нет.
Образец	Текст	15	Ссылочное поле, указывающее на образец продукта данных запасов.
Системный счетчик	Число	22	Нет.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- Запасы образцов

### Поля партии образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом партий образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Партия образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Дата прекращения	Дата	7	Эта дата вычисляется следующим образом: дата окончания срока действия минус значение в поле дней сокращения (поле "Краткий формат

Партия образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			дней недели"). Например, если указана дата окончания срока действия 31 января, а значение в поле дней сокращения равно 30, то датой завершения будет 1 января. Это означает, что партия образцов должна быть использована в ближайшем будущем или возвращена в главный офис.
Описание	Текст	255	Описание партии.
Окончание срока действия	Дата	7	Дата окончания срока действия партии образцов.
Запасы по партии	Логическое значение	1	Это поле указывает, на каком уровне отслеживаются запасы: на уровне партии или уровне продукта.
№ партии	Текст	100	Имя партии.
Заказ разрешен	Логическое значение	1	Это поле указывает, может ли быть заказана данная партия.
Уровень продукта	Число	22	Нет.
Образец	Текст	15	Название продукта.
Дни сокращения	Число	22	Число дней опережения
Дата начала	Дата	7	Начальная дата партии образцов.
ЕИ	Текст	30	Единица измерения

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Партии образцов](#)

### Поля транзакций с образцами: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом транзакций с образцами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Число отправленных пакетов	Число	22	Число отправляемых пакетов при передаче транзакций с образцами.
Число полученных пакетов	Число	22	Число пакетов, которые были получены при передаче транзакций с образцами.
Основание корректировки	Список выбора	30	Значения по умолчанию для этого поля: субъективная ошибка, хищение, начальное число, потеряно, найдено и запрос.
Комментарии	Текст	255	Поле описания.
Дата	Дата/время	7	Дата транзакции.
Ожидаемая дата прибытия	Дата/время	7	Нет
Ожидаемая дата доставки	Дата/время	7	Нет
Из транзакции	Текст	15	Нет.
Период учета запасов: начальная дата	Дата/время	7	Нет
Период учета запасов: дата окончания	Дата/время	7	Нет
№ счета-фактуры	Текст	15	Нет.
Имя	Текст	50	Нет.
Родительская транзакция	Текст	15	Нет.
Дата получения	Дата/время	7	Нет
Корневая транзакция	Текст	15	Нет



Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Состояние	Список выбора	30	Значения по умолчанию: выполняется, в пути, скорректировано, обработано и обработано с расхождениями.
Дата отправки	Дата/время	7	Нет
Учетный номер	Текст	15	Нет.
Перенос в	Текст	15	Нет.
Тип	Список выбора	30	Значения по умолчанию: перенос в, перенос из, образец потерян, корректировка запасов и выплаты.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля запросов на обслуживание: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля запроса на обслуживание	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Организация	Текст	100	Нет
Внешний идентификатор организации	Текст	30	Нет
Область	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Продукт", "Установка", "Техобслуживание", "Обучение", "Другое"

Стандартное имя поля запроса на обслуживание	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Причина	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Нечеткие инструкции", "Требуется обучение пользователя", "Существующий вопрос", "Новый вопрос", "Другое"
Закрито	Время	Дата/время	Нет
Контакт	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет
Дилер	Список выбора	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
Время открытия	Дата/время	7	Нет
Владелец	Электронная почта	50	Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.  Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации

Стандартное имя поля запроса на обслуживание	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет
Главная организация партнера	Varchar	15	Нет
Приоритет	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: 1 - СРОЧНО, 2 - высокий, 3 - средний, 4 - низкий
Продукт	Список выбора	100	Нет
Переназначение владельца	Флажок	Неприменимо	Нет
Обслуживающий дилер	Текст	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Источник	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Телефон", "Веб", "Электронная почта", "Факс"
Валюта 30	Текст	20	Нет
Номер запроса на обслуживание	Текст	64	Нет
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Открыто", "Отложено", "Закрыто", "Открыто - передано в вышестоящую инстанцию", "Отменено"
Тема	Текст	250	Нет
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Вопрос", "Выпуск", "Запрос на усовершенствование", "Другое"
Транспортное средство	Текст	100	Нет

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля запросов на обслуживание
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля подписи: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом подписей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Подпись по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Идентификатор действия	Текст	15	Нет.
Имя контакта	Текст	50	Нет.
Фамилия контакта	Текст	50	Нет.
Текст отказа от ответственности	Текст	500	Нет
Текст заголовка	Текст	800	Нет
Имя торгового представителя	Текст	50	Нет.
Фамилия торгового представителя	Текст	50	Нет.
Элемент управления "Подпись"	Текст	16000	Это поле содержит координаты x и y подписи.
Дата подписи	Дата	7	Нет

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля решений: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом решений в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Решение по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Часто задаваемые вопросы	Текст	250	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Категория продукта	Список выбора	100	Нет.
Опубликовано	Список выбора	1	Допустимыми значениями по умолчанию являются "Y" (да) и "N" (нет). Эти значения должны вводиться на английском языке вне зависимости от параметров языка.
Количество запросов на обслуживание	Целое число	22	Нет.
Валюта решения	Список выбора	20	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Сведения о решении	Текст	16,000	Нет
Оценка решения	Число	15	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Утверждено", "Устарело"
Заголовок	Текст	100	По умолчанию является обязательным полем

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля решений
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Поля продукта с особой ценой: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом продуктов с особой ценой в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Продукт с особой ценой по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Авторизованная стоимость	Число	22	Цена партнера, по которой ведутся переговоры относительно запроса особой цены.
Имя конкурента	Varchar	100	Имя конкурента для запроса.
Партнер конкурента	Varchar	100	Имя партнера конкурента.
Продукт конкурента	Varchar	100	Название продукта конкурента.
Цена продукта конкурента.	Число	22	Цена для продукта конкурента.
Валюта	Varchar	20	Нет
Описание	Varchar	250	Нет
Предложенная изготовителем розничная цена	Число	22	Предложенная изготовителем розничная цена в используемой валюте.
Другие сведения о конкурентах	Varchar	250	Любые другие сведения относительно предложений конкурентоспособных продуктов, например, обоснование особых цен и так далее.
Продукт	Varchar	15	Имя продукта в запросе особой цены.
Стоимость закупки	Число	22	Цена, которую партнер первоначально заплатил для покупки продукта.

Продукт с особой ценой по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Количество	Число	22	Ожидаемое количество продуктов, которые будут проданы по этому запросу.
Запрошенная стоимость	Число	22	Сниженная цена, которую запрашивает партнер.
Запрошенная конечная цена	Число	22	Цена перепродажи, по которой партнер хотел продать продукт.
Запрос особых цен	Varchar	15	Запрос особых цен, с которым связан этот продукт с особой ценой.
Предложенная конечная цена	Число	22	Цена перепродажи, предложенная владельцем торговой марки.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля запроса особых цен: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запросов особых цен в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Запрос особых цен по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Статус утверждения	Varchar	30	Статус утверждения для запроса особых цен.
Утверждающее лицо	Varchar	15	Имя утверждающего.
Дата разрешения	Дата/время (UTC)	7	Дата и время утверждения запроса особых цен.
Дата решения по	Дата	7	Дата принятия решения по данному

Запрос особых цен по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
заявлению на выплату			требованию.
Состояние требования	Дата	7	Статус заявления на особые цены.
Валюта	Varchar	20	Валюта запроса особых цен.
Регистрация сделки	Varchar	15	Регистрация сделки, которая связана с запросом особых цен.
Описание	Varchar	15	Нет.
Дата срока окончания	Дата	7	Дата, к которой должен быть обработан запрос.
Конечный заказчик	Varchar	15	Заказчик для запроса. Если запрос связан со сделкой, то можно выбрать организацию сделки.
Дата окончания	Мировое координированное время (дата)	7	Дата и время, после которых особая цена не действует.
Фонд	Varchar	15	Имя фонда, связанного с запросом особых цен.
Последний утверждающий	Varchar	15	Имя лица, которое последним утверждало запрос.
Бизнес-возможность	Varchar	15	Сделка, с которой связан запрос.
Исходная организация партнера	Varchar	15	Партнер, подавший запрос особых цен.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи.
Организация партнера владельца	Varchar	15	Организация партнера, у которого работает владелец.
Программа партнерства	Varchar	15	Программа партнерства, с которой связан запрос.
Главная организация партнера	Varchar	15	Компания партнера, которая занимается запросом особых цен.
Код основания	Varchar	30	Причина возвращения или отклонения запроса особых цен.
Дата запроса	Дата	7	Дата и время создания запроса особых цен.
Имя запроса	Varchar	50	Имя запроса.



Запрос особых цен по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Дата начала	Дата/время (UTC)	7	Дата и время начала действия особой цены.
Статус отправки	Varchar	30	Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).
Дата отправки	Дата/время (UTC)	7	Дата и время отправки запроса.
Общая разрешенная сумма	Число	22	Общая сумма, на которую оформляется разрешение.
Общая запрошенная сумма	Число	22	Общая сумма, которую запрашивал партнер.
Общая утвержденная сумма требования	Число	22	Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату.
Общая запрошенная сумма заявления на выплату.	Число	22	Общая сумма, которая была запрошена партнером в заявлении на выплату.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля контактов задач: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между контактом и задачей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля контакта задачи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
---------------------------------------	------------	--------------------

Имя поля контакта задачи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Полное имя контакта	Текст	60
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Внешний идентификатор задачи	Текст	30

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Пользовательские поля задач: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между пользователем и задачей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля пользователя задачи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Идентификатор пользователя	Текст	50
Внешний идентификатор задачи	Текст	30
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

### Поля позиции в операции: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом позиций транзакций в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Перед импортом данных необходимо просмотреть приведенную ниже информацию об импорте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартная позиция транзакции Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Описание	Текст	250	Описание позиции транзакции.
Период учета запасов	Текст	15	Нет.
Номер строки	Число	22	Уникальный номер, связанный с записью заголовка транзакции.
№ партии	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора партии образцов.
Количество	Число	22	Количество образцов, связанное с позицией транзакции.
Образец	Текст	15	Имя образца, указанное в позиции транзакции. Необходимо задокументировать все образцы.
Отгруженное количество	Число	22	Количество образцов, отгруженных как позиция транзакции.
№ транзакции	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора транзакции с образцами.

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)

■ [Импорт данных](#) (на стр. 627)

## Пользовательские поля: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом пользователей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Пользователь по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Псевдоним	Текст	50	Обязательное поле по умолчанию
Адрес пользователя 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)
Адрес пользователя 2, 3	Текст	100	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе <a href="#">О соответствии стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)
Город пользователя	Текст	50	Нет.
Страна пользователя	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимое значение для США: "USA". В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля (см. раздел <a href="#">О соответствии адресов в разных странах</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413)).
Почтовый ящик/номер отделения пользователя	Текст	30	Нет.
Провинция пользователя	Текст	50	Для Канады см. раздел <a href="#">Отображение стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413). Однако это поле не является полем списка выбора.

Пользователь по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Штат США пользователя	Список выбора	2	Список допустимых значений для штатов США см. в разделе <a href="#">Отображение стран и адресов</a> (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 413).
Почтовый индекс пользователя	Текст	30	Нет.
№ сотового телефона	Телефон	40	Нет
Валюта	Текст	50	Это поле задается на уровне компании, следовательно, пользователь не может импортировать это поле или изменить его значения в списке выбора.
Отдел	Текст	75	Нет
Подразделение	Текст	75	Нет
Электронная почта	Текст	50	По умолчанию является обязательным полем
Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"	Флажок	Неприменимо	В случае установки этого флажка и сохранения пользователю передается сообщение электронной почты с временным паролем.
Номер работника	Число	30	Нет.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Содержит внешний идентификатор импортируемой записи.
Имя	Текст	50	По умолчанию является обязательным полем
Предел утверждения для фонда	Число	22	Только для Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Идентификатор, используемый при интеграции с внешними системами.
Язык	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать стандартным допустимым значениям.
Фамилия	Текст	50	По умолчанию является обязательным

Пользователь по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			полем
Местность	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Отчество	Текст	50	Нет.
Г-н/г-жа	Список выбора	15	Нет.
Получатель отчета	Текст	Не применимо	Это поле вычисляется на основании имени и фамилии менеджера.
Отчеты для внешнего идентификатора	Текст	30	Нет.
Роль	Список выбора	50	По умолчанию является обязательным полем. Допустимые поля по умолчанию: "Администратор", "Руководитель", "Выездной торговый представитель", "Внутренний торговый представитель", "Менеджер отдела сбыта и маркетинга", "Менеджер отдела обслуживания", "Агент по обслуживанию".
Статус	Список выбора	30	По умолчанию является обязательным полем. Допустимые поля по умолчанию: "Активно", "Не активно"
Часовой пояс	Текст и число	100	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
№ рабочего факса	Телефон	40	Нет
№ рабочего телефона	Телефон	40	По умолчанию является обязательным полем

### Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451)
- [Импорт данных](#) (на стр. 627)

■ **Поля пользователей** (см. "Пользовательские поля" на стр. 169)

## Поля контакта по транспортному средству: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей контактов транспортных средств в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля категории продуктов по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Серийный номер	Текст	100
Название продукта	Текст	100
Полное имя контакта	Текст	60
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Внешний идентификатор транспортного средства	Текст	30
Основной	Флажок	Неприменимо

## Поля транспортного средства: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей транспортных средств в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 451). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
--	------------	--------------------

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Идентификационный номер транспортного средства (VIN)	Текст	100
Марка	Текст	30
Модель	Текст	30
Год	Текст	22
Отделка кузова	Текст	30
Дверца	Текст	30
Цвет кузова	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний идентификатор владельца	Текст	30
Внешний идентификатор организации	Текст	30
Внешний идентификатор продукта	Текст	30
Внешний идентификатор продающего дилера	Текст	30
Внешний идентификатор дилера обслуживания	Текст	30
Тип продукта	Текст	30
Дилер-продавец	Текст	100
Статус	Текст	255
Организация	Текст	100
Тип организации	Текст	255
Контакт	Текст	255
Номер водительских прав	Текст	30
Место выдачи водительского удостоверения	Текст	10
Окончание срока действия лицензии	Дата	32



Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Трансмиссия	Текст	30
Отделение для счета	Текст	50
Статус	Текст	30
Местоположение	Текст	30
Использованный/новый	Текст	30
Двигатель	Текст	30
Рекомендованная производителем розничная цена	Валюта	25
Цена по счету-фактуре дилера	Валюта	25
Владелец	Текст	30
Изменено: внешняя дата	Дата/время	32
Изменено	Текст	255
Валюта транспортного средства	Текст	30
Цвет салона	Текст	30
Тип гарантии	Текст	30
Дата начала гарантии	Дата	32
Дата окончания гарантии	Дата	32
Текущий пробег	Число	16
Дата считывания текущего пробега	Дата	32
Название продукта	Текст	100
Тип	Текст	255
Кузов	Текст	30
Описание	Текст	250
Владелец	Электронная почта	50
Создано: внешняя дата	Дата/время	32
Идентификатор строки	Идентифика	15

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
	тор	
Идентификатор интеграции	Текст	30
Идентификатор организации	Идентификатор	15
Идентификатор интеграции компаний	Текст	30
Пользовательский объект <i>N</i>	Текст	50
Индексированный список отбора 1	Текст	30
Индексированный список отбора 2	Текст	30
Индексированный список отбора 3	Текст	30
Индексированный список отбора 4	Текст	30
Индексированный список отбора 5	Текст	30
Индексированный список отбора 6	Текст	30
Индексированный номер	Число	16
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированный длинный текст	Текст	255
Индексированный краткий текст 1	Текст	100
Индексированный краткий текст 2	Текст	100
Индексированный флажок	Логическое значение	1
Категория продукта	Текст	100
Артикул	Текст	50
Дата закупки	Дата	32

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Закупочная цена	Валюта	25
Количество	Число	16
Дата отгрузки	Дата	32
Дата установки	Дата	32
Окончание срока действия	Дата	32
Дата уведомления	Дата	32
Контракт	Текст	30

## Помощник импорта

В следующих разделах описывается процесс импорта данных компании в Oracle CRM On Demand с использованием помощника импорта:

- [Импорт данных](#) (на стр. 627)
- [Просмотр результатов импорта](#) (на стр. 632)
- [Пример сообщения электронной почты и файла журнала](#) (на стр. 633)

## Импорт данных

**Перед началом работы** Подготовьте свои файлы CSV и добавьте в приложение все необходимые поля или значения списков выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Подготовка к импорту данных](#) (на стр. 457). Перед импортом данных можно определить, какой метод импорта оптимально соответствует имеющимся требованиям, просмотрев сопроводительную документацию на My Oracle Support.

Подготовив данные к импорту, вызовите программу помощника импорта и выполните импорт. Чтобы все запросы импорта обрабатывались помощником импорта на равных правах, каждый запрос разбивается на несколько дочерних запросов по 100 записей. Одновременно выполняется обработка нескольких дочерних запросов из разных запросов импорта, так что для выбора запроса из очереди на обработку не требуется ждать завершения какого-либо другого запроса. Время обработки запроса импорта постоянно обновляется, отражая ход обработки дочерних запросов в очереди.

**СОВЕТ.** Проверьте правильность форматирования предназначенного для импорта файлы CSV путем импорта пробных пяти записей. Исправить ошибки в пяти импортированных записях намного проще, чем во всех содержащихся в файле записях.

### Процедура импорта записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Импорт данных" выберите в раскрывающемся меню тип записей, которые требуется импортировать.
- 4 Нажмите кнопку "Запуск".  
Запускается Помощник импорта.

- 5 На шаге 1:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Набор доступных параметров зависит от типа импортируемых записей.

- a Выберите способ идентификации помощником импорта совпадающих записей.

Помощник импорта использует внешний уникальный идентификатор, импортированный из другой системы, идентификатор строки Oracle CRM On Demand и значения предварительно определенных полей Oracle CRM On Demand. Эти предварительно определенные поля (имя организации, местоположение и др.) не имеют идентификаторов.

О том, как определяются повторяющиеся записи, см. в разделе [О записях-дубликатах и внешних идентификаторах](#) (на стр. 431).

- b Выберите, что должен делать помощник импорта при обнаружении дубликата уникального идентификатора записи в Oracle CRM On Demand. Предусмотрены варианты: не импортировать дубликаты записей, перезаписывать существующие записи или создавать дополнительные записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр не доступен при импорте задач, встреч, примечаний, команд субъектов, команд контактов и ролей контакта для бизнес-возможности.

- c Выберите действие, предпринимаемое помощником импорта, если уникальный идентификатор импортированной записи не соответствует существующей записи в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр не доступен при импорте задач, встреч и примечаний. Если выше был выбран вариант "Заменить существующую запись", запись обновляется.

- d Выберите способ обработки значений списков выбора в файле CSV, для которых нет соответствующих значений в приложении.

Помощник импорта может либо добавить новое значение в список выбора, либо не импортировать значение поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр не доступен при импорте примечаний или если язык пользователя отличается от языка компании по умолчанию. Он также не относится к спискам множественного выбора. Списки множественного выбора могут быть импортированы только при условии, если значение в файле CSV существует и в приложении.

- e Выберите, должен ли помощник импорта создавать новую запись для отсутствующих ассоциаций (связанных записей) в файле данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр доступен только при импорте субъектов или контактов.

- f Выберите формат даты/времени, используемый в файле CSV.

Дополнительные сведения см. в разделе [Рекомендации по импорту данных: типы полей](#) (см. "[Инструкции по типам полей для импорта данных](#)" на стр. 451).

- g** Убедитесь, что выбранная кодировка файлов – Western.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не изменяйте этот параметр, если нет уверенности, что используется какой-либо другой вид кодировки. Выбираемая по умолчанию кодировка Western используется всеми системами кодирования в Европе и Северной Америке.

- h** Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.
- i** В раскрывающемся списке "Регистрация ошибок" выберите, что следует записывать в журнал Oracle CRM On Demand: "Все сообщения", "Ошибки и предупреждения" или "Только ошибки".
- j** Выберите файл CSV, данные из которого требуется импортировать.

- k** Установите флажок последовательной обработки файлов данных, если это необходимо.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Выбор режима последовательной обработки файлов данных гарантирует, что при отправке запроса на импорт дочерние запросы будут обрабатываться по очереди. Это также обеспечит сохранение зависимостей файла CSV.

- l** Установите флажок, если требуется отключить аудит на время импорта данных, чтобы не создавать никаких записей отслеживания операций во время импорта данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр аудита не может быть отключен во время импорта типа "Запись пользователя". Данный параметр доступен при включенном для роли полномочии "Управление аудитом записей для импорта". Установка этого флажка может улучшить скорость импорта в зависимости от типов записи, которые нужно импортировать, и количества отслеживаемых для данных типов записей полей.

## **6** На шаге 2:

- a** Если необходимо, выполните действия по проверке файла, следуя инструкциям.
- b** Выберите файл соответствия полей, если он имеется.
- c** Файлы соответствия полей (.map) содержат пары "поле в файле CSV - существующее поле в Oracle CRM On Demand". После выполнения импорта система отправит пользователю сообщение электронной почты с файлом .map, содержащим последнюю схему соответствия. Сохраните его на своем компьютере для использования при последующих импортах.

## **7** На шаге 3 установите соответствие полей в файле полям Oracle CRM On Demand. Необходимо как минимум сопоставить все обязательные поля заголовкам столбцов в файле CSV.

В Помощнике импорта перечислены заголовки столбцов из импортируемого файла CSV рядом с раскрывающимся списком, содержащим все поля в этой области в Oracle CRM On Demand, в том числе добавленные пользователем нестандартные поля.

Если необходимое поле адреса не присутствует в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, приведенное в следующей таблице.

Для фильтрации списка по этому полю	Выберите в раскрывающемся списке это поле
Улица/номер Адрес 1 Chome	Номер/улица
Ku	Адрес 2
Этаж Округ	Адрес 3
Shi/Gun	Город
Колония/район Код CEDEX Адрес 4 Город Район	Почтовый ящик/номер отделения
Штат Мексики Штат Бразилии Округ Часть территории Остров Префектура Регион Эмират Область	Провинция
Код острова Почтовый ящик Почтовый индекс	Почтовый индекс

Если выбирался файл .tar, проверьте, правильно ли сопоставлены поля. Возможно, понадобится установить соответствие для нестандартных полей, созданных с момента предыдущего импорта.

Сведения о внешних идентификаторах см. в разделе [О записях-дубликатах и внешних идентификаторах](#) (на стр. 431).

**ВНИМАНИЕ.** Если для импорта выбран неверный файл, для изменения настроек нажмите "Отмена". На этом этапе нажатие кнопки "Назад" не очищает кэш, поэтому на шаге установления соответствия полей будет отображаться первоначально выбранный файл.

**ВНИМАНИЕ!** 'Внешний уникальный идентификатор' и 'Внешний идентификатор менеджера' являются ключевыми полями, используемыми для связывания контактов с их записями менеджера. Если для этих полей не установлено соответствие, записи менеджеров будут связываться с контактами по полям "Имя контакта" и "Менеджер". При использовании для установления связи полей "Имя контакта" и "Менеджер" записи из файла данных будут подвергнуты более строгому упорядочению зависимостей.

**8** На шаге 4 следуйте инструкциям на экране, если необходимо.

**9** На шаге 5 нажмите "Готово".

**Процедура просмотра очереди запросов на импорт**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Очереди импорта и экспорта" нажмите ссылку "Очередь запросов на импорт".

Откроется страница "Очередь запросов на импорт" с информацией о запросах, включая предполагаемое время завершения.

В следующей таблице приведено описание состояний импорта.

Статус	Описание
В очереди	Импорт еще не обработан.
Выполняется	Импорт обрабатывается. <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В этом состоянии запрос можно удалить. Однако при этом необходимо просмотреть данные, уже импортированные частично в Oracle CRM On Demand.
Завершено	Импорт завершен без ошибок.
Завершено с ошибками	Импорт завершен, однако при импорте некоторых записей произошли ошибки.
Сбой	Импорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.
Ошибка	Импорт не был завершен, поскольку произошла ошибка.
Отменено	Импорт отменен.

В следующей таблице приведено описание характеристик импорта записей.

Информация об импорте записей	Описание
Число отправленных	Количество записей, содержащихся в файле CSV.
Число обработанных	Количество записей, на данный момент обработанных механизмом импорта. Это поле обновляется каждые 20 секунд или через интервалы, заданные системным процессом.
Число успешно импортированных	Количество записей, импортированных без каких-либо неполадок.
Число частично импортированных	Число импортированных записей, в которых были импортированы не все поля.

Информация об импорте записей	Описание
Число неимпортированных	Количество записей, которые не были импортированы.
Число отмененных	Число записей, которые удалось импортировать до отмены импорта.

### **Процедура импорта значений списков множественного выбора**

- 1 Разделите списки выбора с несколькими значениями в файле CSV точками с запятыми.  
Например, если есть список нескольких значений, содержащий имена, и в это поле требуется импортировать четыре имени, разделите эти имена точками с запятыми.
- 2 Нажмите "Добавить новое значение к списку выбора".  
Oracle CRM On Demand импортирует список выбора с несколькими значениями.

### **Просмотр результатов импорта**

За ходом импорта можно следить на странице очереди Oracle CRM On Demand. После завершения запроса импорта можно перейти на страницу очереди импорта и просмотреть подробные сведения о завершенном задании импорта. Каждый запрос на импорт содержит отправленный файл данных, сгенерированный файл отображения и файл журнала. В файл журнала записываются основные данные - ошибки, статус импорта и т. п. Если в процессе импорта обнаруживается ошибка, рекомендуется просмотреть файл журнала, прилагаемый к запросу на импорт.

Кроме того, после завершения запроса на импорт поступит сообщение электронной почты с подробными сведениями об импорте. В этом сообщении содержится сводка операций импорта и данные файла журнала с указанием записей и полей, которые не были импортированы.

После этого можно исправить данные в файле CSV и повторно импортировать информацию. При повторном импорте следует указать системе, что при обнаружении дублирующихся записей требуется замещать существующие записи.

### **Для просмотра очереди запросов на импорт**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы выберите ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства импорта и экспорта" выберите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Очереди импорта и экспорта" выберите ссылку "Очередь запросов на импорт".  
Отображается страница "Очередь запросов на импорт", на которой показывается время выполнения импорта или оценочное время завершения.



### **Для просмотра сообщения электронной почты с результатами импорта**

- Перейдите в приложение электронной почты и откройте сообщения электронной почты от Oracle CRM On Demand.

В сообщении перечисляются возникшие ошибки для каждой отдельной записи с указанием действий, которые требуется предпринять, если требуется собрать полные данные из этой записи.

### **Связанные разделы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Пример сообщения электронной почты и файла журнала](#) (на стр. 633)

### **Пример сообщения электронной почты и файла журнала**

После завершения выполнения запроса на импорт пользователь получает сообщение электронной почты со сводкой по результатам импорта:

Уважаемый Михаил,

Ваш запрос на импорт выполнен в 3/30/2007 7:10:06 AM. Ниже приводится сводка по результатам:

Пользователь: qa/mjones

Тип импорта: Субъект

Имя файла импорта: Accounts.csv

Время завершения: 3/30/2007 7:10:06 AM

Всего записей: 496

Успешно импортированные: 495

Частично проигнорированные: 1

Проигнорированные дубликаты записей: 0

Сбой: 0

Более подробные сведения о процедуре импорта см. в файле журнала. Если потребуется дополнительная помощь, обратитесь к интерактивной справке.

Благодарим за использование Oracle CRM On Demand,

Служба поддержки клиентов Oracle CRM On Demand

К сообщению электронной почты прилагается файл журнала, в котором перечислены все ошибки, которые возникли в процессе импорта, как например:

Ошибка, относящаяся к записи EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Не найдено соответствующей записи для импорта поля "CURRENCY" со значением "INR". Поле "Валюта субъекта" Oracle CRM On Demand не обновлено, однако значения других полей этой записи импортированы.

## Помощник экспорта

В следующих разделах описывается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием помощника экспорта:

- [Экспорт данных](#) (на стр. 634)
- [Просмотр результатов экспорта](#) (на стр. 636)

## Экспорт данных

Данные компании можно целиком или полностью экспортировать из Oracle CRM On Demand во внешний файл. Экспорт создает файлы в формате zip, которые содержат файлы CSV для каждого типа записи, выбранного для экспорта. Каждый из созданных файлов экспорта не превышает 1,5 Гб.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в компании используется отраслевой выпуск приложения, характерные для этой отрасли типы записей (например "Домохозяйства", "Транспортные средства", "События MedEd" и "Фонды") исключаются из экспорта вместе со связанными с ними операциями и примечаниями. Кроме того, при экспорте записей *повторяющихся* продуктов для возможностей в этой строке автоматически заполняется столбец Parent\_ID. Для неповторяющихся записей ячейка Parent\_ID остается пустой.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Административный экспорт".

### Процедура экспорта данных компании

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число еженедельно выполняемых процедур экспорта (полного или частичного) ограничено. Компания может выполнять один полный экспорт каждые 7 дней. Пользователь может экспортировать до 1000 записей каждые 7 дней, независимо от типов записей.

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования щелкните ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 На странице "Средства импорта и экспорта" нажмите ссылку "Экспорт данных".  
Запускается Помощник экспорта данных.

**4** На шаге 1:**a** Выполните одно из следующих действий:

- Для выполнения полного экспорта нажмите селективную кнопку "Экспортировать все типы записей".
- Для выполнения частичного экспорта нажмите селективную кнопку "Экспортировать выбранные типы записей" и выберите типы записей для экспорта. Все данные для типа записи или данные для индивидуальных дочерних записей могут быть экспортированы.

**b** Нажмите кнопку "Далее".

Данные для родительских и дочерних типов записи экспортируются в отдельный файл CSV внутри файла zip.

**ВНИМАНИЕ!** При экспорте данных примечаний в Oracle CRM On Demand файл CSV содержит все открытые данные, созданные в Oracle CRM On Demand, а также частные заметки, принадлежащие пользователю, экспортирующему данные.

**5** На шаге 2:**a** Выберите часовой пояс для использования в экспортированном файле CSV.**b** Выберите формат даты/времени для использования в экспортированном файле CSV.**c** Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.**d** Выберите критерии фильтрации для ограничения количества экспортируемых данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При первом экспорте данные обычно не фильтруют по дате. После этого, однако, имеет смысл экспортировать данные, введенные с момента последнего экспорта, фильтруя их по дате.

**e** Нажмите "Далее".**6** На шаге 3 просмотрите сводку и нажмите кнопку "Завершить" для отправки запроса на экспорт.**7** На странице "Экспортировать запрошенные" перейдите по ссылке "Очередь запросов на экспорт" для проверки состояния запроса.

В следующей таблице приведено описание возможных значений состояний экспорта.

Статус	Описание
В очереди	Экспорт еще не обработан.
Повторно поставлено в очередь	Запрос на экспорт был повторно поставлен в очередь.
Выполняется	Экспорт обрабатывается. <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Запрос с этим состоянием удалить нельзя.

Статус	Описание
Завершено	Экспорт выполнен без ошибок.
Завершено с ошибками	Экспорт завершен, однако при экспорте некоторых записей произошли ошибки.
Сбой	Экспорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.
Ошибка	Экспорт не был завершен, поскольку произошла ошибка.

Для получения дополнительных сведений о странице "Очередь запросов на экспорт" см. [Просмотр результатов экспорта](#) (на стр. 636).

## Просмотр результатов экспорта

На странице "Очередь запросов на экспорт" отображаются все отложенные и выполненные запросы на экспорт. Если запрос находится в разделе "Отложенные запросы", можно нажать кнопку "Обновить", чтобы увидеть, был ли запрос выполнен. Для завершенных запросов можно выполнять детализацию и извлекать выходной файл.

### Процедура просмотра запросов на экспорт

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе 'Средства управления данными' выберите ссылку 'Средства импорта и экспорта'.
- 3 На странице 'Средства импорта и экспорта' выберите ссылку 'Очередь запросов на экспорт'.  
Откроется страница "Очередь запросов на экспорт", содержащая сведения о запросах на экспорт. В следующей таблице приведено описание запросов на экспорт.

Сведения об экспорте записей	Описание
Тип экспорта	Тип экспорта: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Полный.</b> Полный экспорт данных компании.</li> <li>■ <b>Частичный.</b> Частичный экспорт данных компании.</li> </ul>
Тип записи	Тип записи. Для частичных запросов, включающих в себя дочерние записи, дочерняя запись отображается в формате <i>Родительский объект:Дочерний объект</i> , например, Счет: Контакт.
Статус	Статус, например "Выполняется" или "Завершено".

Сведения об экспорте записей	Описание
Автор запроса	Пользователь, отправивший запрос.
Отправлено	Дата и время отправки запроса на экспорт.
Завершено	Время и дата завершения экспорта.

### Процедура извлечения ZIP-файла для запроса

- 1 В разделе 'Завершенные запросы' нажмите ссылку 'Тип экспорта' или 'Тип записи', чтобы открыть страницу 'Сведения о запросах на экспорт'.

На странице отображаются свойства экспорта, включая количество экспортированных записей (Количество экспортированных) и количество типов записей, экспортированных успешно без каких-либо проблем (Количество завершенных объектов).

- 2 В разделе "Экспортировать дополнение запроса" в строке, которая содержит ZIP-файл, можно выполнить следующее:

- Выберите "Загрузить" в меню уровня записи, чтобы открыть или сохранить ZIP-файл.

ZIP-файл содержит текстовый файл со сводкой экспорта и CSV-файл для каждого экспортированного типа записи.

- Для удаления файла нажмите "Удалить".

## Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand

В следующих разделах описывается процесс импорта данных Oracle CRM On Demand с использованием клиента Oracle Data Loader On Demand:

- [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 637)
- [Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 638)

## Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand

Клиент Oracle Data Loader On Demand - это программа командной строки, предназначенная для импорта данных в Oracle CRM On Demand из внешних источников. Она выполняет две функции:

- **Функция вставки.** Записи извлекаются из файла и добавляются в Oracle CRM On Demand.
- **Функция обновления.** В существующие записи Oracle CRM On Demand вносятся изменения с использованием записей из внешнего источника данных.

Дополнительные сведения см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide в библиотеке документации Oracle CRM On Demand в сети Oracle Technology Network.

## Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand

Для загрузки этой служебной программы выполните следующую процедуру. Сведения об установке программы и ее использовании см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide в библиотеке документации Oracle CRM On Demand в сети Oracle Technology Network.

### *Загрузка служебной программы Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Войдите в Oracle CRM On Demand и выберите "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" выберите "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Oracle Data Loader On Demand" выберите "Oracle Data Loader On Demand".
- 4 Сохраните ZIP-файл на своем компьютере.

## Интеграция веб-служб

Oracle CRM On Demand позволяет:

- получать доступ к данным Oracle CRM On Demand из приложения с поддержкой веб-служб и вносить изменения в данные;
- создавать собственные приложения, интегрируемые с Oracle CRM On Demand.

Предусмотрены следующие возможности.

- Загрузка файлов на языке описания веб-служб (WSDL) для использования в разработке приложений для взаимодействия с Oracle CRM On Demand по интерфейсу веб-служб; см. раздел [Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы](#) (см. "Загрузка из сети WSDL и файлов схемы" на стр. 639).
- Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы для доступа к очередям интеграции и отслеживания изменений в записях определенных типов с помощью методов веб-службы событий интеграции. Также можно загружать файлы схемы для отслеживания нестандартных и переименованных полей в записях поддерживаемых типов.
- Просмотр статистики использования веб-служб компанией: см. раздел [Просмотр статистики использования веб-служб](#) (на стр. 641).

## API для интеграции CTI

Один из WSDL-файлов, доступных на странице "Администрирование веб-служб", предназначен для веб-службы "Операция CTI", которая является частью программного интерфейса приложения (API) для интеграции компьютерной телефонии (CTI). API для интеграции CTI позволяет интегрировать Oracle CRM On Demand непосредственно с программным обеспечением третьей стороны для CTI, используя интеграцию веб-служб. Дополнительные сведения об API для интеграции CTI см. в разделе Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

## Загрузка из сети WSDL и файлов схемы

Веб-службы, обеспечиваемые Oracle CRM On Demand, позволяют пользователям клиентских приложений взаимодействовать с Oracle CRM On Demand, например, вставлять, обновлять и удалять записи запросов и выполнять ряд административных задач.

Доступ к веб-службам обеспечивается с помощью следующих приложений:

- **Web Services v1.0.** Применяется для взаимодействия с пользовательскими объектами 01-03, а также с предварительно сконфигурированными объектами.
- **Web Services v2.0.** Применяется для взаимодействия с пользовательскими объектами Oracle CRM On Demand, а также с предварительно сконфигурированными объектами. В сравнении с Web Services версии 1.0 службы API Web Services версии 2.0 предоставляет дополнительные возможности для формирования запросов с применением метода QueryPage.
- **Служебные API.** Применяются для обслуживания административных задач с помощью веб-служб. Например, служебные API позволяют администрировать пользователей в Oracle CRM On Demand и предоставляют возможность формирования запросов для системы и использования информации, связанной с Oracle CRM On Demand.
- **Службы администрирования.** Используются для взаимодействия с метаданными Oracle CRM On Demand через веб-службы. Службы администрирования позволяют читать и загружать метаданные Oracle CRM On Demand в формате XML.

На странице "Администрирование веб-служб" можно выполнить следующие операции:

- Загрузить из сети файлы Web Services Description Language (WSDL - язык описания веб-служб), применяемые приложениями для доступа к веб-службам
- Загрузить из сети файлы схемы
- Получить доступ к документации веб-служб

## Загрузка из сети файлов WSDL

Предусмотрена возможность загрузки из сети файлов WSDL для каждого типа записи и для каждого из служебных API.

### Процедура загрузка из сети файла WSDL

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке "Выберите службу" выберите "Web Services v1.0", "Web Services v2.0", "Служебные API" или "Службы администрирования".
- 4 В списке "Объект WSDL" выберите требуемый тип записи, например, "Субъект" или имя служебного API.

Перечень объектов, отображаемый в списке "Объект WSDL", зависит от типов записей, настроенных для компании.

**5** Нажмите одну из следующих кнопок:

- Загрузить пользовательский WSDL-файл
- Загрузить общий WSDL-файл

Отображается страница, содержащая этот файл WSDL.

В зависимости от ранее нажатой кнопки - "Загрузить пользовательский WSDL-файл" или "Загрузить общий WSDL-файл" - в WSDL по-разному отображаются пользовательские поля. Для пользовательского WSDL тэги XML для пользовательских полей базируются на тэгах интеграции из настройки полей – см. [Настройка тэгов интеграции пользовательских полей](#) (см. "[Настройка меток интеграции нестандартных полей](#)" на стр. 94). Пользовательский WSDL позволяет сгенерировать WSDL специально для компании, использующий соглашение о назначении имен компании.

Для общего WSDL пользовательские поля базируются на общих тэгах XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 и т.п. Использование этих местозаполнителей совместно со службой отображения позволяет приложениям подключить имена полей, используемые в компании.

**6** Сохраните WSDL-файл на своем компьютере.

### Загрузка из сети файлов схемы

Веб-служба событий интеграции использует файлы схемы (XSD) в своих WSDL, которые загружаются в дополнение к файлу integrationevents.wsdl. WSDL-файл содержит прототипы для файлов XSD-схемы для всех типов записей, для которых в компании определены активные действия событий интеграции. Доступны общие WSDL-файлы. Однако в случае создания пользовательских полей или переименования полей для типа записи нельзя использовать кнопку "Загрузить общую схему". Вместо этого необходимо загрузить из сети файл XSD, используя кнопку "Загрузить пользовательскую схему" на странице "Администрирование веб-служб". Подробнее о веб-службах событий интеграции см. в документе *Руководство по Oracle Web Services On Demand*.

#### Процедура загрузки файла схемы

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3** В списке выбора службы выберите "Web Services v1.0" или "Web Services v2.0".
- 4** В списке "Объект WSDL" выберите требуемый тип записи, например, "Субъект".

Перечень объектов, отображаемый в списке "Объект WSDL", зависит от типов записей, настроенных для компании.

**5** Нажмите одну из следующих кнопок:

- Загрузить пользовательскую схему
- Загрузить общую схему

Отображается страница, содержащая файл схемы.



В зависимости от ранее нажатой кнопки - "Загрузить пользовательскую схему" или "Загрузить общую схему" - в схеме по-разному отображаются пользовательские поля. Для пользовательской схемы тэги XML для полей базируются на тэгах интеграции из настройки полей. Для общей схемы пользовательские поля базируются на общих тэгах XML.

## 6 Сохраните файл схемы на своем компьютере.

## Доступ к документации веб-служб

Для доступа к документации веб-служб нажмите кнопку "Загрузить документацию" в строке заголовка страницы "Администрирование веб-служб". На странице документации Oracle CRM On Demand отображается, откуда можно получить доступ к веб-службам и другой документации для различных выпусков Oracle CRM On Demand.

## Просмотр статистики использования веб-служб

Страница "Использование веб-служб" позволяет просмотреть сводку веб-служб, используемых компанией. По умолчанию запросы веб-служб перечисляются по идентификатору сеанса. Также указывается имя клиента веб-службы, имя веб-службы, операция, число операций, время начала, время окончания и псевдоним пользователя для сеанса. В следующей таблице приводятся действия, которые можно выполнить на странице "Использование веб-служб".

Операция	Выполните следующие шаги
Создание нового списка запросов к веб-службам	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Создать список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков.
Просмотр сведений о запросе к веб-службе	Щелкните идентификатор сеанса для просмотра страницы сведений о запросе к веб-службе.
Экспортировать список	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Экспорт списка'. Выполните шаги, приведенные в разделе Экспорт записей в списках.
Поиск запроса к веб-службе	Выберите требуемые критерии фильтра в раскрывающихся списках рядом с надписью 'Показать результаты, где'.
Управление всеми списками запросов к веб-службам	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Управление списками'. Выполните шаги, приведенные в разделе Страница "Управление списками".
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Уточнение критериев поиска для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Уточнить список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков.
Показать ключевые сведения и информацию о фильтрах для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Показать фильтр списка'. Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках.

Операция	Выполните следующие шаги
Сортировка запросов к веб-службам в списке	Нажмите заголовок столбца для сортировки списка по этому столбцу, например нажмите 'Время начала', чтобы отсортировать список по времени начала.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке 'Число отображаемых записей' внизу страницы выберите число отображаемых одновременно записей.
Просмотреть подмножество операций веб-служб	<p>Нажмите раскрывающийся список в строке заголовка и выберите требуемый вариант.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Все.</b> Отображается список всех операций веб-служб.</li> <li>■ <b>Все операции за сегодня.</b> Отображается список всех операций веб-служб за сегодняшний день.</li> </ul>

## О создании списка веб-служб

Процесс создания и уточнения списка веб-служб аналогичен описанному в разделе Создание и уточнение списков. За тем исключением, что страницы 'Список веб-служб' не содержат раздела 'Поиск', присутствующего на соответствующих страницах для других типов записей.

Использовать для фильтрации списка веб-служб и выбирать для отображения в результатах поиска можно следующие поля.

Поле	Описание
Время окончания	Время окончания запроса к веб-службе.
Тип записи	<p>Возможные значения: 'Вход', 'Выход' и 'Отправка'.</p> <p>Для каждого вызов веб-службы, за исключением входа и выхода, в этом поле устанавливается значение 'Отправка', поскольку вызовы проходят через бизнес-службу Диспетчера входящих веб-служб.</p>
Размер входящего сообщения (байт)	Размер входного сообщения в байтах.
Операция	Операция, связанная с запросом к веб-службе.
Число операций	Число операций в запросе к веб-службе.
Размер исходящего сообщения (байт)	Размер выходного сообщения в байтах.
Идентификатор сеанса	<p>Идентификатор сеанса запроса к веб-службе.</p> <p>Фактически это внешний ключ, указывающий на соответствующий сеанс в таблице истории входов, а не сам идентификатор сеанса, использовавшийся в запросе к веб-службе.</p>
Время начала	Время начала запроса к веб-службе.

Поле	Описание
Псевдоним пользователя	Псевдоним пользователя, который выполнил запрос к веб-службе.
Имя клиента веб-службы	Имя клиента веб-службы, из которого был сделан запрос.
Имя веб-службы	Имя веб-службы, к которой был сделан запрос.
Пространство веб-служб	Пространство имен, которое использовалось в запросе.

## Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand

В следующих разделах рассматривается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием клиента Oracle Migration Tool On Demand:

- [Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 643)
- [Загрузка службной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 644)

## Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand

Клиент Oracle Migration Tool On Demand - это программа командной строки, избавляющая от необходимости вручную копировать настроенные конфигурации из среды Oracle CRM On Demand в другую среду (например, из тестовой среды заказчика в рабочую среду). Использование этой программы вместе с веб-службами администрирования позволяет автоматизировать управление конфигурациями компании. С ее помощью можно извлечь данные конкретной конфигурации и импортировать их непосредственно на компьютер пользователя и наоборот. Конфигурации можно импортировать немедленно или в пакетном режиме. Службы администрирования обеспечивают клиентским приложениям доступ к конфигурациям. Для импорта доступны следующие конфигурации:

- Профили доступа
- Определения управления полями
- Пользовательские типы записей
- Пользовательские веб-вкладки
- Ведомости комплектации
- Каскадные списки выбора
- Пользовательские веб-ссылки
- Панели действий
- Макеты главных страниц
- Макеты страниц
- Роли

## Загрузка служебной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand

Загрузите клиентскую служебную программу из сети, следуя описанной ниже процедуре, и воспользуйтесь указаниями, приведенными в документе Oracle Migration Tool On Demand Guide, для установки, настройки и использования этой программы. Oracle Migration Tool On Demand Guide доступно в [библиотеке документов Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) в сети Oracle Technology Network. О том, как загрузить файл WSDL, необходимый для доступа к службам администрирования, см. в разделе [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#) (на стр. 639). Сведения об API, поддерживаемых службами администрирования, см. в Oracle Web Services On Demand Guide, доступном в [библиотеке документов Oracle CRM On Demand](#) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) в Oracle Technology Network.

### *Чтобы загрузить из сети служебную программу клиента Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Создайте на своем компьютере каталог, куда будут извлечены файлы Oracle Migration Tool On Demand, например C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Войдите в Oracle CRM On Demand и выберите "Администрирование".
- 3 В разделе "Средства управления данными" выберите "Средства импорта и экспорта".
- 4 В разделе "Средства импорта и экспорта метаданных" выберите "Oracle Migration Tool On Demand".
- 5 Сохраните ZIP-файл на своем компьютере.

## Администрирование определений личных извлечений

Определения личных извлечений позволяют администратору компании указать набор данных из Oracle CRM On Demand для синхронизации с конкретным клиентским приложением. Можно создавать, изменять и удалять определения личных извлечений для компании. Дополнительные сведения об определениях личных извлечений приведены в следующих разделах.

- [Определения личных извлечений](#) (на стр. 644)
- [Управление определениями личных извлечений](#) (на стр. 657)

Для создания запроса личного извлечения клиентское приложение может выполнить вызов веб-служб, см. [Создание запросов личных извлечений](#) (на стр. 658). Вызовы веб-служб также могут выполняться для извлечения данных в запросе личного извлечения. Пользователи, имеющие необходимые полномочия, могут также загрузить файлы со страницы "Очередь личных запросов на экспорт", см. [Просмотр личных запросов на экспорт](#) (см. "[Просмотр запросов личных извлечений](#)" на стр. 658).

### Определения личных извлечений

*Определение личного извлечения* представляет собой файл XML, определяющий набор данных, которые Oracle CRM On Demand синхронизирует с клиентским приложением. Определение личного извлечения

указывает список типов записей, список полей для каждого типа записи и критерий фильтрации, используемый для определения данных, которые должны синхронизироваться. Существует два типа определений личных извлечений:

- **Для конкретной роли.** Этот тип используется для всех пользователей с указанной ролью.
- **По умолчанию.** Этот тип используется для всех пользователей, у которых нет определения личного извлечения для конкретной роли.

На странице "Список определений личного извлечения" можно загрузить несколько определений личного извлечения для одного клиентского приложения. Каждое клиентское приложение может иметь одно стандартное активное определение личного извлечения и одно активное определение личного извлечения для каждой роли. Дополнительные сведения о загрузке определений личного извлечения см. в разделе [Управление определениями личных извлечений](#) (см. "Управление определениями личных извлечений" на стр. 657).

Когда создается запрос личного экспорта с помощью вызова веб-служб, то данные, определенные в определении личного извлечения, экспортируются в один или несколько файлов CSV. Определение личного извлечения - это или определение личного извлечения для конкретной роли, или стандартное определение личного извлечения для клиента. Стандартное определение личного извлечения используется в том случае, когда не было создано определение личного извлечения для конкретной роли.

## Пример файла XML определения личного извлечения

В следующем примере показана структура файла XML определения личного извлечения. В этом примере указаны поля "Имя компании" и "Расположение компании", а также поля "AccountId" и "ContactId" для типа дочерней записи "Контакт для компании".

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Мобильный клиент</ClientName>
  <Description>PED для мобильного клиента</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>Субъект</Name>
      <ViewMode>Личный</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
      <ListOfField>
        <Field>
```

```

        <FieldName>AccountName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
        <FieldName>Местоположение</FieldName>
    </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
    <Name>Контакт компании</Name>
    <ListOfField>
        <Field>
            <FieldName>AccountId</FieldName>
        </Field>
        <Field>
            <FieldName>ContactId</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Примеры файлов XML определения личного извлечения, которые можно использовать, см. в разделе [Примеры файлов XML определения личного извлечения](#) (см. "Примеры XML-файлов определений личных извлечений" на стр. 648).

## Элементы файла XML определения личного извлечения

В следующей таблице описаны элементы файла XML определения личного извлечения.

Элемент XML	Обязательное	Значение по умолчанию	Содержание элемента
<PersonalExtract>	Да	Неприменимо	Корневой элемент определения личного извлечения.
<ClientName>	Да	Неприменимо	Имя клиента. Это имя отображается в интерфейсе пользователя при сохранении определения личного извлечения.
<Description>	Нет	Неприменимо	Описание клиента. Это описание отображается на странице "Список определений личного

			извлечения".
<DateTimeFormat>	Нет	США	Формат даты-времени для значений в экспортированных файлах CSV. Разрешены все значения, поддерживаемые функцией экспорта: USA, CAN, UK, EUR и Другие.
<TimeZone>	Нет	Стандартный для пользователя	Часовой пояс, использованный для значений даты, времени или даты-времени в экспортированных файлах CSV. Значения: "Стандартный для пользователя", "Стандартный для компании" или любое значение часового пояса, которое поддерживается в Oracle CRM On Demand.
<Delimiter>	Нет	Запятая	Значение разделителя, используемое в экспортированном файле CSV. Значения: запятая или точка с запятой
<ListOfRecordType>	Да	Неприменимо	Содержит список типов полей, которые должны быть экспортированы для клиента.
<RecordType>	Да	Неприменимо	Содержит определение записей, которые должны быть экспортированы для типа записи.
searchspec (атрибут <RecordType>)	Нет	Все видимые	Критерий фильтрации для типа записей. Синтаксис такой же, как в аргументе searchspec метода Web Services v2.0 QueryPage. Поля определяются с помощью метки интеграции Web Services v2.0. Все операции вызова Web Services v2.0 поддерживаются в атрибуте searchspec. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.
<Name>	Да	Неприменимо	Имя типа записи. Это может быть родительский или дочерний тип записи. Для дочерних типов записи имя является идентификатором объекта дочернего доступа. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Migration Tool On Demand Guide. В этом руководстве имена типов записей перечислены в разделе "Имя объекта" в столбце "Файл XML" таблицы имен объектов и соответствующих им отображаемых имен в интерфейсе пользователя. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Указание типов записей в личных определениях извлечения</a> (см. "Задание типов записей в определениях личных извлечений" на стр. 654).  Поддерживаются все типы записей и все поля, поддерживаемые API Web Services v2.0.

<ViewMode>	Нет	См. раздел, посвященный использованию <ViewMode> и <BookId>	Уровень доступа, который должен использоваться. Дополнительные сведения о значениях ViewMode см. в Oracle Web Services On Demand Guide.
<BookId>	Нет	Неприменимо	Книга, которой назначаются записи.
<IncludeSubBooks>	Нет	Y	Следует ли включать субкниги. Значениями являются "Y" (да) и "N" (нет).
<ListOfField>	Да	Неприменимо	Содержит список полей, которые должны быть экспортированы для типа записи.
<Field>	Да	Неприменимо	Содержит поле для включения в экспорт.
<FieldName>	Да	Неприменимо	Имя поля. Эти имена представляют собой внутренние имена, используемые в WSDL-файле веб-служб Web Services v2.0 для типа записи.  Для пользовательских полей можно указывать либо пользовательские, либо общие метки интеграции. Например, пользовательское поле типа "Текст (сокращенный)" может иметь пользовательскую метку интеграции stCustomTextSample и общую метку интеграции customtext01. Дополнительные сведения о метках интеграции см. в разделах <a href="#">Настройка меток интеграции пользовательских полей</a> (см. "Настройка меток интеграции нестандартных полей" на стр. 94) и <a href="#">Задание типов записей в определениях личных извлечений</a> (на стр. 654).

## Использование <ViewMode> и <BookId>

В определениях личных извлечений можно использовать <ViewMode> и <BookId> для ограничения экспортируемых записей определенного типа конкретным уровнем доступа или конкретной книгой. При использовании <ViewMode> и <BookId> в Oracle CRM On Demand применяются следующие правила.

- Если не указаны ни значение ViewMode, ни значение BookId, для параметра ViewMode задается значение Самый широкий.
- Если значение ViewMode не задано, а значение BookId задано, тип записи экспортируется с данным значением BookId, а для параметра ViewMode задается значение Контекст.
- Если указаны оба значения ViewMode и BookId, но для параметра ViewMode отсутствует значение контекст, используется значение BookId, а для параметра ViewMode задается значение Контекст.

## Примеры XML-файлов определений личных извлечений



Примеры определений личных извлечений из этого раздела можно скопировать и вставить в XML-файл, а затем загрузить их в Oracle CRM On Demand с минимальными изменениями. Дополнительные сведения о добавлении определений личных извлечений см. в разделе [Управление определениями личных извлечений](#) (на стр. 657).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования файлов определений личных извлечений из этого примера необходимо, чтобы во всех запросах API личных извлечений было указано значение имени клиента, соответствующее определению личного извлечения, загруженному в Oracle CRM On Demand.

## Пример 1

В следующем примере показаны все записи организаций со значением AccountName, пустым полем "Расположение" и параметром ViewMode, для которого установлено значение "Торговый представитель".

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Пример №1</ClientName>
  <Description>Извлечение всех организаций со значением AccountName и пустым полем "Расположение"
с помощью значения "Торговый представитель"</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Субъект</Name>
      <ViewMode>Торговый представитель</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Местоположение</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

## Пример 2

В следующем примере показаны все записи организаций со значением AccountName и пустым полем "Расположение", назначенные определенной книге.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Пример №2</ClientName>
  <Description>Извлечение всех организаций со значением AccountName и пустым полем
  "Расположение" с помощью значения BookId</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Субъект</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Местоположение</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

## Пример 3

В следующем примере показаны все записи организаций со значением AccountName, пустым полем "Расположение" и все связанные с ними дочерние записи контактов организаций, назначенные определенной книге.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Пример №3</ClientName>
```

<Description>Извлечение всех организаций со значением AccountName и пустым полем "Расположение" с помощью значения BookId</Description>

<ListOfRecordType>

<RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">

<Name>Субъект</Name>

<BookId>1234-ABCDE</BookId>

<ListOfField>

<Field>

<FieldName>AccountName</FieldName>

</Field>

<Field>

<FieldName>Местоположение</FieldName>

</Field>

<Field>

<FieldName>ExternalSystemId</FieldName>

</Field>

</ListOfField>

</RecordType>

<RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">

<Name>Контакт компании</Name>

<BookId>1234-ABCDE</BookId>

<ListOfField>

<Field>

<FieldName>Идентификатор</FieldName>

</Field>

<Field>

<FieldName>AccountName</FieldName>

</Field>

<Field>

<FieldName>Имя контакта</FieldName>

</Field>

<Field>

<FieldName>Фамилия контакта</FieldName>

```

        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## Пример 4

В следующем примере показаны все записи организаций со значением AccountName, пустым полем "Расположение" и все связанные с ними дочерние записи контактов организаций, назначенные определенной книге. Также в этом примере показаны все записи "Пользовательский объект 03" и все связанные с ними дочерние записи контактов, назначенные определенной книге.

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
    <ClientName>Пример №4</ClientName>
    <Description>Извлечение всех организаций со значением AccountName и пустым полем "Расположение"
и всех связанных с ними записей контактов организаций с помощью значения BookId. Извлечение всех
записей CO3 и связанных с ними записей контактов с помощью значения BookId.</Description>
    <ListOfRecordType>
        <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
            <Name>Субъект</Name>
            <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
            <ListOfField>
                <Field>
                    <FieldName>AccountName</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>Местоположение</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
                </Field>
            </ListOfField>
        </RecordType>
        <RecordType>
            <Name>контакт организации</Name>

```

```

<BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
<ListOfField>
  <Field>
    <FieldName>Идентификатор</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>AccountName</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>Имя контакта</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>Фамилия контакта</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Имя</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Идентификатор</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>Контакт CustomObject4 (идентификатор CustomObject4)</Name>

```

```
<BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
<ListOfField>
  <Field>
    <FieldName>Идентификатор</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>Имя контакта</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>Фамилия контакта</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

### Задание типов записей в определениях личных извлечений

При создании файла определения личного извлечения необходимо указать типы записей, которые требуется извлечь в этот файл. Например:

```
<RecordType>
  <Name>Контакт организации</Name>
  ...
</RecordType>
```

В качестве значения имени типа записи, указанного в файле определения личного извлечения, используется имя из столбца "Имя объекта в XML-файле профиля доступа" таблицы в приложении Oracle Migration Tool On Demand Guide. Это значение не отображается в пользовательском интерфейсе Oracle CRM On Demand. Значения имен полей, указанные в файле определения личного извлечения, представляют собой значения меток интеграции Web Service v2.0 для соответствующих типов записей. Администраторы могут получить необходимые сведения из Oracle CRM On Demand для правильного заполнения файла определения личного извлечения двумя способами, как описано ниже.

### Указание типа записи и полей вручную

Требуемое имя типа записи можно найти в Oracle Migration Tool On Demand Guide, а имена полей - в WSDL-файле для этого типа записи.

**Процедура указания типа записи и полей вручную**

- 1 С помощью значения по умолчанию "Отображаемое имя" для нужного типа записи определите соответствующее значение в столбце "Имя объекта в XML-файле профиля доступа".

Сведения о значении "Отображаемое имя" см. в Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Добавьте выбранное значение в файл определения личного извлечения.

```
<RecordType>
  <Name>Имя объекта в XML-файле профиля доступа</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 3 Загрузите пользовательский WSDL-файл Web Services v2.0 для типа записи верхнего уровня или дочернего типа записи, который требуется извлечь.

- 4 Найдите элемент `<ListOfObject>` для данного типа записи в WSDL-файле.

В большинстве случаев элемент *Object* совпадает с отображаемым именем по умолчанию для данного типа записи в Oracle CRM On Demand.

- 5 Добавьте набор полей, которые требуется извлечь, в элемент `<RecordType>` в файле определения личного извлечения.

Имена полей соответствуют меткам в элементе `<ListOfObject>`.

```
<RecordType>
  <Name>Имя объекта в XML-файле профиля доступа</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Метка интеграции из WSDL-файла WS v2.0</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Метка интеграции из WSDL-файла WS v2.0</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

**Указание типа записи и полей с помощью веб-службы управления полями**

Требуемое имя типа записи и имена полей можно извлечь с помощью веб-службы управления полями, которая является частью интерфейса API служб администрирования.

В SOAP-ответе для методов FieldManagementRead и FieldManagementReadAll возвращаются следующие элементы.

- **<ObjectName>**. Имя типа записи.
- **<Name>**. Внутреннее имя поля, используемое в Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. Имя поля в пользовательском интерфейсе.
- **<IntegrationTag>**. Имя пользовательской метки интеграции для поля.
- **<GenericIntegrationTag>**. Имя используемой по умолчанию метки интеграции для поля, которую назначает Oracle CRM On Demand.

Дополнительные сведения о веб-службе управления полями см. в Oracle Web Services On Demand Guide.

### *Процедура указания типа записи и полей с помощью веб-службы управления полями*

- 1 Выполните вызов веб-службы управления полями для каждого типа записи, который требуется извлечь.
- 2 В SOAP-ответе определите <ObjectName> для нужного типа записи.
- 3 Добавьте выбранное значение <ObjectName> в файл определения личного извлечения.

```
<RecordType>
  <Name>Значение ObjectName из интерфейса API управления полями</Name>
  ...
</RecordType>
```

- 4 Добавьте набор полей, которые требуется извлечь, в элемент <RecordType> в файле определения личного извлечения.

Имена полей соответствуют значению <IntegrationTag> или <GenericIntegrationTag>.

```
<RecordType>
  <Name>Значение ObjectName из интерфейса API управления полями</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Значение метки интеграции из интерфейса API управления полями</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Значение метки интеграции из интерфейса API управления полями</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```



## Управление определениями личных извлечений

Определения личных извлечений можно создавать, изменять и удалять. Также можно загрузить определения личных извлечений со страницы списка определений личных извлечений.

**Перед началом работы** Эти процедуры может выполнять только пользователь, роль которого включает полномочие "Управление личным извлечением". Также для этого необходим действительный XML-файл определения личного извлечения, см. раздел [Об определениях личных извлечений](#) (см. "Определения личных извлечений" на стр. 644).

### Процедура добавления определения личного извлечения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования щелкните ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 На странице "Средства импорта и экспорта" щелкните ссылку "Управление определением личного извлечения".
- 4 На странице "Список определений личного извлечения" щелкните "Создать".
- 5 Выберите тип определения личного извлечения: "По умолчанию" или "Роль".
- 6 Если выбран тип "Роль", выберите необходимую роль.
- 7 Установите флажок "Активно".
- 8 В поле "Файл" найдите и добавьте файл определения личного извлечения.
- 9 Нажмите "Сохранить".

Будет выполнена проверка файла определения личного извлечения для определения следующих признаков.

- Является ли данный файл правильно сформированным XML-файлом
- Является ли кардинальность элементов и атрибутов правильной
- Указаны ли только допустимые теги XML

Если определение личного извлечения является недопустимым, отображается сообщение об ошибке. Если файл определения личного извлечения является допустимым, происходит его загрузка, и в поле "Имя клиента" отображается имя клиентского приложения. Кроме того, сведения о файле отображаются в полях "Расширение файла", "Имя файла" и "Размер файла" на странице изменения определения личного извлечения.

Ниже приводится процедура удаления определения личного извлечения.

### Процедура удаления определения личного извлечения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования щелкните ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 На странице "Средства импорта и экспорта" щелкните ссылку "Управление определением личного извлечения".
- 4 На странице "Список определений личного извлечения" щелкните "Удалить" для тех определений, которые требуется удалить, а затем нажмите кнопку ОК.

### Создание запросов личных извлечений

В целях синхронизации с Oracle CRM On Demand клиентское приложение генерирует вызовы веб-службы для создания запроса личного извлечения на основе определения личного извлечения, а также извлекает файлы данных, созданные на основе этого запроса. Вызов для создания запроса личного извлечения может быть сгенерирован следующими способами.

- Его может сгенерировать пользователь в целях создания запроса личного извлечения для определенного клиента.
- Его может сгенерировать администратор в целях создания запроса личного извлечения для определенного пользователя и для определенного клиента.

Дополнительные сведения об этих веб-службах см. в Oracle Web Services On Demand Guide.

Пользователь может иметь в обработке не более одного запроса личного извлечения для определенного клиентского приложения. Другими словами, запрос может быть помещен в очередь, возвращен в очередь или находиться в обработке. Если во время обработки первого запроса поступает второй запрос, в клиентское приложение отправляется сообщение об ошибке. Пользователь может отправить несколько запросов личного извлечения, но только при условии, что значение имени указанного клиента является уникальным для каждого такого запроса. Тем не менее, администратор может отправить запрос личного извлечения, даже если пользователь отправил запрос для того же имени клиента. По завершении обработки запроса личного извлечения пользователю, для которого было запрошено данное извлечение, отправляется по электронной почте соответствующее сообщение.

### Просмотр запросов личных извлечений

Пользователи с полномочиями "Управление личным извлечением" или "Личный экспорт" могут видеть незавершенные и завершенные запросы личного извлечения на странице "Очередь личных запросов на экспорт". Для завершенных запросов можно выполнять детализацию и извлекать CSV-файлы. Для каждого типа записи (родительских или дочерних), указанного в определении личного извлечения, существует отдельный CSV-файл. Дополнительные сведения о странице "Очередь личных запросов на экспорт" см. в разделе Просмотр запросов на экспорт.

В CSV-файлах запросов личных извлечений имена типов записей и поля совпадают с используемыми в определении личного извлечения. В определениях личных извлечений имена полей указываются с помощью меток интеграции Web Services v2.0 и используются как имена столбцов в CSV-файлах. Пользовательские поля имеют две метки интеграции:

- **Общая метка.** Эта метка используется в общем WSDL-файле.
- **Пользовательская метка.** Эта метка используется в пользовательском WSDL-файле.

Метка интеграции, используемая в CSV-файле, зависит от того, какая метка используется для данного поля в определении личного извлечения - общая или пользовательская. Файлы определений личных извлечений очищаются по прошествии 7 дней. Для каждого клиента и для каждого пользователя сохраняются только последние файлы. Если пользователь запрашивает новое личное извлечение для клиента, все существующие файлы запросов личных извлечений очищаются.

## Страница очереди на пакетное удаление

На странице 'Пакетное удаление очереди' отображаются все активные и выполненные запросы на удаление записей, отправленные в данной компании. В следующей таблице приведено описание задач, которые можно выполнять на этой странице.

Операция	Действия пользователя
Отмена активного запроса	Пользователю, удалившему список записей на странице списков записей, передается сообщение электронной почты о том, что запрос на пакетное удаление успешно загружен на страницу очереди на пакетное удаление. До тех пор, пока рядом с запросом не появится ссылка 'Продолжить', можно отменить запрос, нажав ссылку 'Отмена'.
Выполнение активного запроса	Нажмите ссылку 'Продолжить' для окончательного выполнения запроса на пакетное удаление. Информация об успешном выполнении запроса и о количестве удаленных записей передается в подтверждающем сообщении электронной почты.
Отображение заданного количества запросов	В раскрывающемся списке 'Количество отображаемых записей' выберите количество запросов, которые требуется отображать одновременно.
Удаление обработанного запроса	Нажмите кнопку 'Удалить' для удаления запроса на пакетное удаление из очереди 'Обработанные запросы'.
Запись обработанного запроса в журнал	Нажмите кнопку 'Журнал' для сохранения запроса на пакетное удаление в виде файла журнала.

## Страница очереди на пакетное назначение книг

На странице 'Пакетное назначение очереди книг' отображаются все активные и выполненные запросы на назначение книг, отправленные в данной компании. В следующей таблице представлены задачи, выполняемые на этой странице.

Операция	Действия пользователя
Отмена	Нажмите ссылку 'Отмена' рядом с запросом. Отменить запрос можно до тех пор, пока его состояние не изменится на 'Выполняется'.
Отображение сведений, относящихся к запросу	Перейдите вниз по иерархии на имени запроса в списке. На странице 'Сведения' для запроса можно просмотреть свойства и параметры запроса.
Увеличение или уменьшение количества отображаемых запросов	В раскрывающемся списке 'Количество отображаемых записей' выберите количество запросов, которые требуется отображать одновременно.
Удаление обработанного запроса	Для удаления запроса из очереди 'Обработанные запросы' нажмите ссылку 'Удалить'.
Запись в журнал	Для сохранения запроса в виде файла журнала нажмите ссылку 'Журнал'.

После выполнения запроса пользователю передается уведомление по электронной почте.

О создании запросов на пакетное назначение см. в разделе [Назначение записей книгам](#) (на стр. 295).

## О событиях интеграции

Механизм *событий интеграции* предназначен для инициирования внешних процессов в зависимости от тех или иных операций, производимых с записью в Oracle CRM On Demand (таких, как создание, обновление, удаление, связывание или разрыв связи). События интеграции содержат информацию о данных, измененных пользователем в результате таких операций. Эта информация хранится в одной или нескольких очередях событий интеграции в виде файла XML, благодаря чему сведения о событиях Oracle CRM On Demand становятся доступными для внешних приложений. Например, внешнее приложение может отслеживать изменения субъекта в Oracle CRM On Demand и в соответствии с ними запускать локальные обновления.

Если клиенту требуется интегрировать несколько приложений с Oracle CRM On Demand независимо друг от друга, администратор компании может определить несколько очередей событий интеграции. При использовании функции событий интеграции одно и то же событие может быть сгенерировано для нескольких очередей, но внешним приложениям гарантируется целостность очередей, поскольку эти приложения можно настроить для запроса событий только из определенной очереди.

## О настройке администрирования событий интеграции

Для новых клиентов функции событий интеграции включаются автоматически. После этого настройка таких функций может изменяться в Oracle CRM On Demand представителями службы поддержки клиентов и администратором компании. Чтобы получить помощь в вопросе администрирования событий интеграции или установить максимальный общий размер очередей событий интеграции, обратитесь в службу поддержки.

**Примечание.** Максимальный размер очередей интеграции не указывается на странице профиля компании.

После того как специалист службы поддержки клиентов настроит функции событий интеграции, на главной странице администрирования в разделе "Средства управления данными" появится ссылка "Администрирование интеграции событий". Кроме того, для роли пользователя "Администратор" включается привилегия "Включить доступ к событиям интеграции". Дополнительные сведения о ролях пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 245).

## О создании событий интеграции, их хранении и доступе к ним

Для запуска создания событий интеграции необходимо создать правила потоков операций с действиями "Создать событие интеграции". Для каждого такого действия можно указать отслеживаемые поля в записи. При изменении значения в отслеживаемом поле информация об этом изменении записывается в событие интеграции. Можно также указать, в какие очереди следует помещать события интеграции. Подробнее о правилах потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323).

События интеграции хранятся в одной или нескольких очередях, максимальный общий размер которых устанавливается для компании представителем службы поддержки клиентов. По умолчанию создается одна очередь событий интеграции; пользователь может создавать дополнительные очереди.

Когда очередь заполнится, сохранение новых событий интеграции прекращается. Как только число событий интеграции в очереди вновь окажется ниже максимального предела, добавление новых событий в очередь возобновится.

На странице "Параметры интеграции событий" можно удалять события интеграции из очереди. Кроме того, в Oracle CRM On Demand можно задать отправку предупреждения по электронной почте на определенный адрес в случае переполнения очереди, или когда число событий интеграции в очереди превысит указанный пользователем порог.

Очереди событий интеграции (в том числе очередь по умолчанию) можно отключать, но нельзя удалять.

Доступ к очередям событий интеграции из внешних приложений производится с помощью веб-службы "События интеграции", поддерживающей два метода:

- **GetEvents.** Извлечение событий интеграции из очереди.
- **DeleteEvents.** Удаление событий интеграции из очереди.

Сведения о загрузке файла WSDL для веб-службы событий интеграции см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 638). Для получения дополнительных сведений о веб-службе интеграции событий см. Oracle Web Services On Demand Guide.

Иногда в очереди событий интеграции содержатся события, которые приложение клиента не может обработать. Для получения дополнительных сведений об обработке таких событий см. Oracle Web Services On Demand Guide.

- Пошаговое описание процедуры создания очереди событий интеграции см. в разделе [Создание очередей событий интеграции](#) (на стр. 662).

- Пошаговое описание процедуры управления очередями событий интеграции см. в разделе [Управление параметрами событий интеграции](#) (см. "[Настройка параметров событий интеграции](#)" на стр. 663).
- Пошаговое описание процедуры создания правил потоков операций, запускающих события интеграции, см. в разделе [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 336).

## Создание очередей событий интеграции

Если поддержка событий интеграции включена, в Oracle CRM On Demand по умолчанию создается очередь событий интеграции. Пользователь может также создавать дополнительные очереди и указывать, в какие очереди следует записывать те или иные события интеграции.

**Перед началом работы** Необходимо настроить для компании администрирование событий интеграции, как описано в разделе [События интеграции](#) (см. "[О событиях интеграции](#)" на стр. 660). В результате такой настройки в профиле компании задается максимальное число событий интеграции, которые разрешено размещать в очередях. Описанную ниже процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Включить доступ к событиям интеграции".

### Чтобы создать очередь событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Администрирование интеграции событий".
- 3 На странице "Администрирование интеграции событий" щелкните ссылку "Обслуживание очереди событий интеграции".
- 4 На странице "Обслуживание очереди интеграции" нажмите кнопку "Новая очередь".
- 5 На странице "Настройки очереди событий интеграции" заполните перечисленные ниже поля и нажмите кнопку "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя очереди	Введите имя очереди. Обязательное поле.
Описание	Введите описание режима использования очереди.
Отключено	Убедитесь, что этот флажок снят.

Поле	Примечания
Размер очереди	Введите размер очереди. Данное значение не может превышать размер, указанный в поле "Неназначаемая емкость очереди". Обязательное поле.  В поле "Предел файлов событий интеграции" указано общее число событий, которые можно хранить во всех очередях, назначенных компании. Если размер существующих очередей совпадает с этим значением, создание новой очереди невозможно.
Адрес уведомления по электронной почте	Введите адрес электронной почты, на который следует направлять предупреждения о переполнении очереди или достижении ею определенного размера.
Отправить по электронной почте сообщение с предупреждением, когда число транзакций в очереди достигает	Укажите размер очереди, по достижении которого на адрес, указанный в поле "Адрес уведомления по электронной почте", должно быть отправлено предупреждение.

## Настройка параметров событий интеграции

Пользователь может изменять параметры всех очередей событий интеграции.

**Перед началом работы** Необходимо настроить для компании администрирование событий интеграции, как описано в разделе [События интеграции](#) (см. "О событиях интеграции" на стр. 660). В результате такой настройки в профиле компании задается максимальное число событий интеграции, которые разрешено размещать в очередях. Описанную ниже процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Включить доступ к событиям интеграции".

### Процедура настройки параметров событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Администрирование интеграции событий".
- 3 На странице "Администрирование интеграции событий" щелкните ссылку "Обслуживание очереди событий интеграции".
- 4 На странице "Обслуживание очереди интеграции" щелкните ссылку "Правка" для очереди.
- 5 На странице "Настройка очереди событий интеграции" можно выполнить следующие задачи.

Задача	Действие
Отключение очереди.	Выберите "Отключено" для отключения всех очередей, в том числе очереди по умолчанию.
Обновление размера очереди.	<p>Введите значение в поле "Размер очереди". Данное значение не может превышать размер, указанный в поле "Неназначаемая емкость очереди".</p> <p>В поле "Предел файлов событий интеграции" указано общее число событий, которые можно хранить во всех очередях, назначенных компании. Если размер существующих очередей совпадает с этим значением, увеличение размера очереди невозможно.</p>
Удаление транзакций из очереди.	<p>Чтобы удалить из очереди все транзакции, установите флажок "При нажатии кнопки "Сохранить" очистить все транзакции" и затем нажмите кнопку "Сохранить" для удаления транзакций.</p> <p>Для удаления более ранних транзакций щелкните значок календаря и выберите дату в поле "При нажатии кнопки "Сохранить" очистить транзакции старше". Транзакции удаляются при последующем нажатии кнопки "Сохранить".</p>
Настройка Oracle CRM On Demand для отправки предупреждения по электронной почте в случае переполнения очереди или достижения ею определенного размера.	Введите адрес электронной почты и при необходимости укажите размер очереди, по достижении которого следует отправлять предупреждение. Для сохранения конфигурации электронной почты нажмите кнопку "Сохранить".
Выбор способа записи значений полей даты и времени (например, даты изменения или даты создания) в события интеграции.	<p>Выберите нужный вариант в списке "Часовой пояс":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для записи значений даты и времени в формате кода мирового времени (UTC) выберите "UTC".</li> <li>■ Для записи значений даты и времени в соответствии с часовым поясом пользователя, выполнившего обновление записи, выберите "Часовой пояс пользователя". Это значение применяется по умолчанию.</li> </ul>
Выбор способа записи значений списка выбора в события интеграции: на языке пользователя или в коде, не зависящем от языка (LIC).	<p>Выберите нужный вариант в списке "Формат раскрывающегося списка":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для записи значений из списка выбора в виде значений LIC выберите "Значение, не зависящее от языка".</li> <li>■ Для записи значений из списка выбора на языке пользователя выберите "Язык пользователя".</li> </ul>



Задача	Действие
	<p>Это значение применяется по умолчанию.</p> <p>Примечание. Как правило, для списков выбора значения LIC совпадают со значениями ENU.</p>

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поля "Формат раскрывающегося списка" и "Часовой пояс" установлены только на стандартную очередь. Все остальные очереди наследуют установки, выбранные для стандартной очереди компании. Данные поля отображаются для всех очередей, настроенных для компании, но доступны только для чтения для очередей, отличных от стандартной очереди.

## Управление содержимым

В компаниях часто требуется отслеживать продукты, которые вызывают интерес клиентов и впоследствии приобретаются ими. Настройка каталога продуктов упрощает работу сотрудников компании, отвечающих за отслеживание информации о продуктах. Настройка каталога заключается в группировке продуктов по категориям и последующей настройке продуктов в каждой категории. К продуктам относятся серийные и разовые изделия, услуги и обучающие программы.

В следующих разделах рассматриваются удобные способы отслеживания продуктов средствами Oracle CRM On Demand.

### Бизнес-возможности

Торговый представитель, работающий с бизнес-возможностью продаж, может создать запись бизнес-возможности для отслеживания сведений о заинтересованности клиентов, включая потенциальную выручку от сделки. Клиент может проявлять интерес к нескольким продуктам, а также планировать заключение договора на обслуживание. Прокрутив запись бизнес-возможности до раздела "Продукты", торговый представитель может связать запись продукта с каждым элементом списка, по которому клиент может принять решение о покупке. В случае договора на обслуживание с ежемесячным выставлением счета торговый представитель может также записывать информацию о периодической выручке. Таким образом, запись бизнес-возможности содержит полную информацию о потенциальной сделке и обеспечивает выполнение следующих задач в компании.

- Отслеживание продуктов, относящихся к каждой бизнес-возможности
- Вычисление поступлений выручки от реализации этих продуктов (серийных и разовых) в зависимости от времени.

### Активы

Специалистам в области продаж и обслуживания требуется информация о том, какие продукты и услуги компании уже приобретены клиентом. В Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность отслеживания приобретенных продуктов или активов путем связывания записей продуктов с записью субъекта или контакта для данного клиента.

### Прогнозы

Прогноз представляет собой снимок эффективности продаж, периодически формируемый из отдельных записей бизнес-возможностей и продуктов. Благодаря связыванию продуктов с записями бизнес-возможностей, субъектов и контактов в компании возможно принятие решений о том, следует ли формировать прогнозы на основе сведений о продуктах и о периодической выручке.

Если прогнозы формируются в компании на основе данных о выручке от продуктов, а не от бизнес-возможностей, сотрудники могут выбрать продукты, учитываемые при расчете прогнозируемых итоговых значений.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению процедур, относящихся к управлению содержимым, нажмите соответствующую ссылку.

- [Настройка категорий продуктов](#) (на стр. 666)
- [Настройка продуктов компании](#) (на стр. 667)
- [Настройка прейскурантов для PRM](#) (на стр. 669)
- [Управление дополнениями в компании](#) (см. "[Управление дополнениями компании](#)" на стр. 673)
- [Настройка сценариев оценки](#) (на стр. 674)
- Настройка папок отчетов

## Настройка категорий продуктов

При наличии у компании длинного перечня продуктов желательно организовать продукты в логические группы с информативными для работников компании именами. Эти группы называются категориями продуктов. Категории облегчают поиск продуктов или наборов продуктов, позволяя сортировать список и быстро находить нужные продукты. Кроме того, категории продуктов дают работникам возможность быстро определять требуемые продукты и связывать их со своими бизнес-возможностями. Например, компания, торгующая оргтехникой, может настроить такие категории: 'Копировальные аппараты', 'Факсы', 'Обслуживание' и 'Расходные материалы'.

Количество создаваемых категорий и подкатегорий (дочерних категорий) не ограничено.

### Перед началом работы

- Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать полномочие 'Управление содержимым'.
- Если в компании еще не используются категории продуктов, определите категории и подкатегории, прежде чем настраивать их в Oracle CRM On Demand. При вводе информации начинайте с верхних родительских категорий и затем добавляйте дочерние категории.

### Процедура настройки категорий продуктов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Управление содержимым' нажмите ссылку 'Управление содержимым'.
- 3 Нажмите ссылку 'Категории продуктов'.

- 4 На странице списка 'Категории продуктов' выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить новую категорию продуктов, нажмите 'Создать'.
  - Чтобы обновить информацию о категории, нажмите 'Правка' для соответствующей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ограничить количество записей, отображаемых на этой странице (и упростить поиск существующей категории), нажмите раскрывающееся меню в строке заголовка и выберите другой вариант. Раскрывающийся список содержит стандартные списки, распространяемые в комплекте с приложением, и списки, созданные вами или менеджерами вашей компании.

  - Для добавления дочерней категории в существующую категорию нажмите ссылку в столбце 'Имя категории', затем нажмите 'Создать' в разделе 'Дочерние категории'.
- 5 На странице 'Изменение категории' введите требуемую информацию. Максимальная длина имени категории — 100 символов.
- 6 Сохраните запись.

## Настройка продуктов компании

### Подготовка.

- Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление содержимым".
- Если продукты группируются в категории, настройте категории, прежде чем определять продукты.

Чтобы работники могли связывать продукты с бизнес-возможностями, необходимо настроить номенклатуру продуктов компании. При определении продуктов отметьте те из них, которые должны входить в список доступных для заказа работниками (продуктов, которые работники могут связывать со своими бизнес-возможностями).

### Процедура добавления продуктов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" нажмите ссылку "Продукты".
- 4 На странице "Список продуктов" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить продукт, нажмите "Создать".
  - Чтобы обновить информацию о продукте, нажмите "Правка" для соответствующей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ограничить количество записей, показываемых на этой странице (и облегчить поиск существующего продукта), вызовите раскрывающееся меню в строке заголовка и выберите другой вариант. Раскрывающийся список содержит стандартные

списки, распространяемые в комплекте с приложением, и списки, созданные вами или менеджерами вашей компании.

- 5 На странице "Редактирование продукта" введите необходимые данные и сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы продукт был доступен работникам (т. е. чтобы они могли связывать его со своими бизнес-возможностями), убедитесь, что флажок 'Заказ разрешен' установлен.

**СОВЕТ.** Удалить продукт невозможно. Вместо этого необходимо сделать продукт неактивным путем снятия флажка 'Заказ разрешен'. При этом продукт будет удален из списка продуктов, доступных для выбора работниками.

В следующей таблице описывается содержимое полей продуктов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому набор полей в конкретном случае может отличаться от приведенного в таблице. (Дополнительные сведения о полях продукта см. в разделе Поля продукта.)

Поле	Описание
<b>Ключевая информация о продукте</b>	
Категория продукта	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition и Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Класс	Группа, к которой принадлежит продукт. Только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Тип цены	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Родительский продукт	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Тип продукта	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition и Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  При определении продукта автомобильного производства поле "Тип продукта" должно содержать "Транспортное средство".  При определении раздаваемого образца (продукта, для которого установлен тип "Образец") поле "Тип продукта" должно содержать "Образец" или оставаться пустым.
Класс терапевтического воздействия	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Артикул	Номенклатурный номер для продукта.
Заказ разрешен	Установите флажок, чтобы сделать продукт доступным работникам компании. Если не устанавливать флажок, продукт не будет присутствовать в списке продуктов.
Тип	Тип продукта. Возможны следующие варианты: "Продукт", "Обслуживание", "Обучение", "Рынок", "Конкурент", "Сведения", "Образец" или "Позиция для рекламной акции". Для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition необходимо выбирать следующие

Поле	Описание
	<p>значения типа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Сведения", если позиция представляет собой сведения о продукте</li> <li>■ "Образец", если позиция представляет собой розданный образец</li> <li>■ "Позиция для рекламной акции", если позиция представляет собой доставленную рекламную позицию</li> </ul> <p>В результате выбора этих типов производится фильтрация типов продуктов (сведений о продуктах, образцов или рекламных позиций), показываемых в списках выбора розданных образцов, сведений о продуктах или рекламных позиций для торгового представителя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В случае типа "Образец" поле "Тип продукта" должно также содержать "Образец" или оставаться пустым.</p>
Подтип	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Статус	Статус продукта.
Версия	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
С серийным номером	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Отслеживание номеров партий	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Контроль	Указывает, что продукт подлежит регулированию. Только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Дополнительные сведения</b>	
Описание	Дополнительные сведения о продукте. Максимальная длина этого поля - 255 символов.

## Настройка прейскурантов для PRM

Владельцы торговых марок могут вести и публиковать прейскуранты на свои продукты, чтобы партнеры могли использовать их при создании запросов особых цен. Администратор владельца торговой марки может создать несколько прейскурантов и связать каждый субъект или организацию партнера с одним из них. Прейскуранту можно назначить несколько продуктов, задав для них особую цену.

В запросе особых цен прейскурант клиента определяет рекомендованные производителем розничные цены на продукты, а прейскурант партнера владельца - закупочные цены посредника. Ведение этих цен в прейскурантах упрощает задачи администрирования и процедуры управления особыми ценами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступ к прейскурантам разрешается только администраторам владельцев торговых марок, имеющим привилегию "Управление доступом PRM".

### Чтобы создать прейскурант

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Прейскуранты".
- 4 На странице "Прейскурант" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить прейскурант, нажмите кнопку "Создать".
  - Чтобы обновить данные прейскуранта, нажмите кнопку "Правка" для соответствующей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ограничить число записей, показываемых на данной странице, щелкните меню в строке заголовка и выберите другой вариант. В этом списке содержатся стандартные списки, включенные в комплект поставки Oracle CRM On Demand, а также списки, созданные пользователем или его менеджерами.

- 5 На странице "Изменение прейскуранта" введите необходимые данные.

В следующей таблице описывается содержимое полей прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

Поле	Описание
<b>Ключевые сведения о прейскуранте</b>	
Имя прейскуранта	Имя прейскуранта.
Действительно с	Дата начала срока действия указанного прейскуранта.
Действительно по	Дата окончания срока действия указанного прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.
Тип	<p>Тип прейскуранта. Допустимые значения: DIST COST и MSRP.</p> <p>DIST COST - это прейскурант с ценами дистрибьюторов, т. е. исходной стоимостью запасов, которую партнер или посредник должен оплатить для приобретения продуктов у владельца торговой марки.</p> <p>MSRP - это прейскурант с розничными ценами, рекомендованными производителем (т. е. владельцем торговой марки) для продажи продуктов клиентам.</p> <p>В ходе настройки можно добавить новые типы прейскурантов. Однако значения, определенные по умолчанию, при этом изменять нельзя. Если их изменить, соответствующие поля в запросах особых цен не будут заполняться</p>

Поле	Описание
	данными из прейскурантов.
Статус	Текущий статус прейскуранта ("Выполняется" или "Опубликовано"). Для всех новых прейскурантов по умолчанию устанавливается статус "Выполняется". Когда прейскурант можно будет сделать доступным для пользователей, измените его статус на "Опубликовано".
Валюта	Тип валюты, используемой в прейскуранте. Все цены в прейскуранте должны быть выражены в одной валюте, определенной при создании прейскуранта. При сохранении новой записи прейскуранта это поле становится доступным только для чтения, и дальнейшее обновление этой записи не разрешено.
<b>Дополнительные сведения</b>	
Создана	Имя лица, создавшего прейскурант, с указанием даты и времени его создания.
Изменено	Имя лица, последним изменившего прейскурант, с указанием даты и времени этого изменения.
Описание	Дополнительные сведения о прейскуранте. Данное поле может содержать до 2000 символов.

## Публикация прейскурантов

После того как прейскурант будет обновлен администратором, он может быть опубликован для пользователей, и его можно использовать при создании запросов особых цен.

### Чтобы опубликовать прейскурант

- 1 Выберите публикуемый прейскурант в разделе "Прейскуранты" в области администрирования "Управление содержимым".

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе Поиск записей.

- 2 На странице "Сведения о прейскуранте" нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение прейскуранта" выберите в меню "Статус" пункт "Опубликовано".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса на "Опубликовано" происходит следующее:

- Прейскурант становится доступным для выбора в апплете выбора прейскуранта, и его можно связать с субъектом или организацией партнера.
- Если в запросе особых цен прейскурант был связан с клиентом или партнером, после создания каждого продукта с особой ценой этот прейскурант используется для заполнения полей рекомендованной производителем розничной цены и закупочной цены партнера.

- В запросе особых цен в первом из этих полей используется прейскурант конечного клиента, а во втором - прейскурант партнера владельца. Должны быть также соблюдены следующие условия:
  - С конечным клиентом должен быть связан прейскурант типа "MSRP", а с партнером владельца - прейскурант типа "DIST COST".
  - Данный прейскурант должен иметь статус "Опубликовано".
  - Продукт, добавленный в запрос особых цен, должен содержаться в этом прейскуранте.
  - Начальная дата запроса особых цен должна находиться в диапазоне между датами начала и окончания срока действия прейскуранта (и позиции строки прейскуранта).

## Добавление позиций строк прейскуранта

После создания прейскуранта в него добавляются продукты. Каждый прейскурант может содержать множество продуктов, но каждый из них должен быть указан только один раз.

### Чтобы добавить продукт в прейскурант

- 1 На странице списка прейскурантов щелкните имя нужного прейскуранта.
- 2 На странице сведений о прейскуранте нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Позиция строки прейскуранта".
- 3 На странице "Изменение позиции строки прейскуранта" введите необходимые данные.

**Примечание.** Страница "Изменение позиции строки прейскуранта" также может быть открыта со страницы "Изменение продукта".

В следующей таблице описывается содержимое полей позиций строк прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

Поле	Описание
<b>Ключевые сведения о прейскуранте</b>	
Прейскурант	Имя прейскуранта.
Продукт	Выберите продукт для позиции строки прейскуранта.
Действительно с	Дата начала срока действия указанного прейскуранта. Она должна находиться в диапазоне между датами начала и окончания срока действия прейскуранта.
Действительно по	Дата окончания срока действия указанного прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.
Тип цены	Тип цены ("Стандартная", "С повторением" и т. п.). Это поле планируется использовать в будущем. В настоящее время по умолчанию используется значение "Стандартная".



Поле	Описание
Цена по прейскуранту	Цена для позиции строки, установленная на указанный период действия.
<b>Дополнительные сведения</b>	
Создана	Имя лица, создавшего прейскурант, с указанием даты и времени его создания.
Изменено	Имя лица, последним изменившего прейскурант, с указанием даты и времени этого изменения.
Описание	Дополнительные сведения о прейскуранте. Данное поле может содержать до 2000 символов.

## Управление дополнениями компании

Из раздела "Управление содержимым" главной страницы администрирования можно перейти на страницу управления дополнениями, где можно просматривать дополнения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице управления дополнениями выводятся только те дополнения, которые связаны с родительскими записями через предварительно сконфигурированную позицию, относящуюся к дополнениям. На странице управления дополнениями не выводятся дополнения, связанные с родительскими записями через пользовательские типы записей дополнений, или те, что добавлены к записям с помощью полей дополнения. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, относящуюся к дополнениям, см. в разделе [О конфигурациях дополнений](#) (на стр. 158).

Просмотр дополнений помогает определить:

- Какие вложенные файлы занимают значительный объем пространства хранилища
- Какие файлы вложены в сообщения несколько раз

Если файл был прикреплен более одного раза, рекомендуется разместить дополнение в общедоступном местоположении и предписать пользователям заменять дополнения путем к этому файлу.

- Каким пользователям следует напомнить о проблемах хранения дополнений большого размера

**Предварительные действия.** Для выполнения процедур управления дополнениями роль должна содержать полномочия "Управление дополнениями".

### Просмотр дополнений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Управление дополнениями" выберите ссылку "Управление дополнениями".

### 4 Выполните одну из следующих операций:

- Для просмотра дополнения выберите "Представление" в меню уровня записи для дополнения. Будет открыт файл либо выполнен переход по адресу URL.
- Для удаления дополнения выберите "Удалить" в меню уровня записи для дополнения. Удаленный файл или адрес URL перемещается на страницу "Удаленные элементы" и окончательно удаляется из базы данных через 30 дней.
- Для замены файла или URL на другой файл или адрес URL нажмите "Заменить". На странице "Правка" введите требуемую информацию и сохраните запись.

Подробные инструкции см. в разделе Приложение файлов и адресов URL к записям.

- Для ограничения количества записей о дополнениях в списке откройте раскрывающееся меню и измените выбор.

Раскрывающийся список содержит стандартный список, поставляемый с приложением.

## Настройка сценариев оценки

Настройка сценариев оценки помогает пользователям соблюдать единообразие процедур при сборе данных и принятии решений. Сценарии оценки могут использоваться для подтверждения зацепок, оценки бизнес-возможностей, оптимизации обслуживания и исследования удовлетворенности клиентов и т. д. Полученные ответы фиксируются, получают весовые коэффициенты и сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или плана действий.

В Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность настройки сценариев оценки, позволяющих

- Запись сведений о мероприятии - коммерческого визита (вызова), задачи или встречи.
- Проведение опросов удовлетворенности среди клиентов.
- Сбор ответов на бизнес-планы.
- автоматизировать классификацию зацепок;
- Сбор ответов на цели.
- оценивать бизнес-возможности (путем внедрения в компании методологии продаж);
- проводить исследования удовлетворенности клиентов по записям контактов и запросов на обслуживание;
- использовать сценарии вызова для записей запросов на обслуживание.

Для получения дополнительных сведений о сценариях оценки или пошаговых инструкций по созданию таких сценариев см. следующие темы:

- [О сценариях оценки](#) (на стр. 675)
- [Создание сценариев оценки](#) (на стр. 679)

## О сценариях оценки

*Сценарий оценки* представляет собой последовательность вопросов, помогающих пользователям собирать данные о клиентах. Сценарии оценки позволяют квалифицировать зацепки, оценивать возможности, управлять взаимодействием со службой поддержки клиентов, изучать степень удовлетворенности клиентов, записывать сведения о мероприятиях и т. п.

Можно присваивать баллы ответам пользователей, назначать вопросам различные весовые коэффициенты и задавать пороговые значения для принятия решений. Можно также отобразить поля, используемые при оценке, на родительскую запись, что позволяет впоследствии формировать отчеты и анализировать данные на основе этих полей.

## Работа со сценариями оценки

Работа со сценариями оценки осуществляется следующим образом.

- 1 Сценарий оценки запускается со страницы сведений о записи. На этой странице указаны подходящие сценарии оценки (набор которых определяется значениями полей записи. При необходимости можно также выполнить поиск других сценариев оценки.
- 2 В процессе работы над вопросами сценария пользователь получает важнейшую информацию о клиенте, например, характеристику потенциального покупателя; правильный ответ на каждый вопрос выбирается в раскрывающемся списке вариантов.
- 3 По выбранным ответам автоматически выполняется расчет баллов и обновление записи. Например, потенциальный клиент может быть классифицирован как оцененный или отклоненный.
- 4 Ответы на вопросы вносятся в запись в качестве значений полей, что обеспечивает удобный доступ к ответам и возможность их использования в отчетах.
- 5 Результаты оценки хранятся в соответствующем разделе родительской записи и остаются доступными.

## Выбор типа сценария оценки

Предусмотрено несколько типов сценариев оценки. Сценарии каждого типа подходят для выполнения конкретной задачи. Ниже приведены сведения о применении сценариев различных типов.

- **Опрос по компании.** Используйте этот тип для проведения опросов с отдельными клиентами.
- **Оценка мероприятия.** Этот тип используется для записи ценных сведений о взаимодействиях с контактами и организациями.
- **Оценка бизнес-плана.** Использование этого типа позволяет торговым представителям собрать сведения, помогающие определить эффективность бизнес-планов.
- **Сценарий для контакта.** Сценарии этого типа позволяют обследовать степень удовлетворенности клиентов по отдельным контактам.
- **Подтверждение зацепки.** Сценарии этого типа упрощают работу торговых представителей по определению подтвержденных зацепок. Применение сценария при выполнении этой задачи сокращает потребность в обучении персонала и обеспечивает согласованность подтверждения зацепок.

- **Оценка цели.** Использование этого типа позволяет торговым представителям собрать сведения, помогающие определить производительность целей.
- **Оценка бизнес-возможности.** Сценарии этого типа обеспечивают внедрение методологий продаж и упрощают работу торговых представителей по оценке бизнес-возможностей, позволяя им корректировать стратегии продаж при работе со сделками.
- **Запрос на обслуживание - сценарий.** Сценарии этого типа упрощают работу торговых представителей по оценке запросов на обслуживание; в частности, они позволяют определить приоритет запроса или порядок его передачи в вышестоящую инстанцию. Применение сценария при выполнении этой задачи сокращает потребность в обучении персонала и обеспечивает стабильное качество обслуживания клиентов.
- **Запрос на обслуживание - исследование.** Сценарии этого типа упрощают управление обследованием степени удовлетворенности клиентов (в связи с конкретной ситуацией обслуживания).

С каждым типом оценки связан определенный тип записи: "Встреча", "Продажи (вызовы)" или "Задача"; "Компания (субъект)"; "Бизнес-план"; "Контакт"; "Зацепка"; "Цель"; "Возможность"; или "Запрос на обслуживание". При необходимости можно создать несколько оценок каждого типа и предоставить пользователю соответствующий сценарий. Такой сценарий опирается на заданные критерии, относящиеся к записи.

## Процесс создания сценариев оценки

Для настройки сценария оценки необходимо выполнить несколько задач.

### 1 Настройка фильтров для сценария оценки.

С помощью фильтров можно на основе указанных значений полей записи задать критерии, обеспечивающие применение подходящего сценария оценки для конкретной задачи.

Например, в сценарии оценки, предназначенном для подтверждения зацепок, можно настроить следующие фильтры.

- Уровень субъекта = Золотой
- Сегмент = Большой
- Область = Запад

В этом случае при запуске сценария оценки из записи зацепки с соответствующими значениями применяется подходящий сценарий подтверждения зацепок.

В сценариях оценки всех типов можно задать одни и те же четыре поля фильтров, для каждого из которых задан список выбора значений. Для настройки фильтров необходимо выполнить следующие действия.

- a** Ввести отображаемые имена полей фильтров и значения в списках выбора для каждого типа записей, для которого требуется создать сценарий оценки.

Подробнее см. в разделе [Создание сценариев оценки](#) (на стр. 679).

- b** Добавить поля фильтров к макетам страниц для каждого типа записей, для которого требуется создать сценарий оценки.

## 2 Создание сценария оценки.

- a** Введите сведения, относящиеся к сценарию.
- b** Добавьте критерии (вопросы) к сценарию.
- c** Для каждого вопроса добавьте список возможных ответов.

Подробнее об этих действиях см. в разделе [Создание сценариев оценки](#) (на стр. 679).

## 3 Предоставление пользователям доступа к сценарию.

- a** Для работы пользователей со сценариями оценки необходимо настроить роли этих пользователей, а также профили доступа для каждой роли.
  - **Создание сценариев оценки.** Для создания пользователем сценариев оценки необходимо предоставить роли этого пользователя доступ к записям типа 'Оценка': в профиле доступа по умолчанию и в профиле доступа владельца для роли этого пользователя необходимо задать уровень доступа к записям типа 'Оценка' не ниже, чем 'Чтение/Изменение'. Кроме того, в разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки 'Имеет доступ' и 'Можно создать' применительно к типу записей 'Оценка'.
  - **Просмотр сценариев оценки.** Для просмотра пользователем сведений, относящихся к сценарию оценки, необходимо предоставить роли этого пользователя доступ для чтения к записям типа 'Оценка': в профиле доступа по умолчанию и в профиле доступа владельца для роли этого пользователя необходимо задать уровень доступа к записям типа 'Оценка' не ниже, чем 'Чтение/Изменение'. Кроме того, в разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки 'Имеет доступ' и 'Можно прочитать все записи' применительно к типу записей 'Оценка'.

Для получения дополнительных сведений о настройке ролей пользователей см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 245). Для получения дополнительных сведений о профилях доступа см. раздел [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 234).

- b** Для каждого из типов записей, для которых созданы сценарии оценки, следует добавить подходящий раздел сценария оценки к информации, отображаемой на странице сведений о записи. О пользовательской настройке макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

## Пример сценария оценки

В типичном случае администратору компании требуется создать сценарий 'Подтверждение зацепки', позволяющий определить, следует ли подтвердить или отклонить зацепку.

В следующей таблице показаны примеры значений, которые можно задать для такого сценария.

Поле сценария	Пример значения
Тип	Подтверждение зацепки
Пороговый балл	50
Результирующее значение, если достигнуто	Подтверждено

Поле сценария	Пример значения
пороговое значение	
Результирующее значение, если пороговое значение не достигнуто	Не подтвержден
Поле для отображения результирующего значения	Описание

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** При выполнении сценария 'Подтверждение зацепки' присвоение полю 'Состояние' в записи зацепки значения 'Подтверждено' возможно только в том случае, если заполнены поля 'Оценка' и 'Продавец'. Если данные поля не заполнены, отображается сообщение об ошибке, а в сценарии предполагается, что зацепка не набрала требуемого порогового значения. В это случае для поля 'Состояние' в сценарии устанавливается значение, которое задано в сценарии для записей, не набравших порогового значения.

В следующей таблице представлены некоторые из критериев для сценария 'Подтверждение зацепки'.

Критерий	Вес
Каково текущее состояние бюджета?	50
Что определяет график для данного проекта?	25
Когда планируется принять решение?	25

В следующей таблице приведены примеры ответов на вопрос 'Каково текущее состояние бюджета?' и соответствующих баллов.

Ответ	Сумма баллов
Бюджет утвержден	100
Бюджет отклонен	0

Балл для каждого критерия вычисляется путем умножения весового коэффициента для этого критерия, выраженного в процентах, на балл для ответа. Например, если пользователь выбирает ответ 'Бюджет утвержден', балл для вопроса вычисляется следующим образом:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Полный балл для сценария вычисляется как сумма баллов по всем критериям. Если окончательный результат по сценарию соответствует заданному в сценарии пороговому значению или превосходит его, полю 'Описание' на странице сведений о зацепке присваивается значение 'Подтверждено'. Если балл меньше порогового значения, этому полю присваивается значение 'Не подтверждено'.

При вычислении баллов по сценарию оценки применяются следующие правила.

- Баллы по отдельным вопросам округляются до ближайшего значения с одним знаком после запятой.
- Общий балл по сценарию оценки округляется до ближайшего целого числа.
- Применяются стандартные математические правила округления: десятичное значение округляется вниз, если дробная часть меньше 0,5, и вверх, если она больше или равна 0,5.

## Создание сценариев оценки

В этом разделе приведены пошаговые инструкции по настройке фильтров для сценариев оценки и по созданию сценария оценки.

### Подготовка.

- Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия на администрирование оценок.
- При необходимости настройте значения в списках выбора и поля, которые будут служить критериями оценки. Например, можно добавить пользовательские поля для отображения информации, полученной в результате опроса клиента. При настройке сценария можно отобразить ответы на эти пользовательские поля.

Все новые поля необходимо добавить к макету страниц для данной записи. Инструкции см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 105).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand невозможно непосредственно переводить компоненты сценариев оценки на другие языки. Для работы со сценарием оценки на нескольких языках необходимо создать версию сценария для каждого языка.

Фильтры для сценариев оценки позволяют на основе соответствия указанной записи заданным критериям определить сценарий, отображаемый для пользователя при выполнении им конкретной задачи. Ниже приведено описание процедуры настройки фильтров для сценариев оценки

### Настройка фильтров для сценариев оценки (необязательная процедура)

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" выберите "Оценка".
- 4 Выберите команду настройки полей записи.
- 5 Выберите "Правка" и отредактируйте столбец "Отображаемое имя" для фильтров 1, 2, 3 и 4.
- 6 Для каждого поля выберите "Изменить список выбора" и задайте значения в списке выбора.

**СОВЕТ.** Если не требуется задать принудительный выбор сотрудниками конкретного значения в списке выбора, оставьте используемое по умолчанию первое значение в списке "<Нет значений>".

- 7 Сохраните запись.
- 8 Чтобы переименовать эти поля на страницах записей, используемых работниками, откройте раздел "Настройка полей" для каждого типа записи, с которым используются сценарии оценки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В других записях указанных типов отображаются те значения из списков выбора, которые заданы в разделе "Поля оценки". Однако для каждого типа записей можно настроить отображаемые имена этих полей.

### Процедура создания сценария оценки

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Управление содержимым".
- 3 Нажмите ссылку "Сценарии оценки".
- 4 На странице "Список оценок" выберите "Новая оценка".
- 5 Введите информацию на странице "Изменение оценки".

В следующей таблице приведено описание информации в полях сценария оценки. Поскольку администратор может добавлять и удалять поля, а также изменять их метки, фактический набор полей может отличаться от указанного в таблице.

Поле	Описание
Имя	Максимальная длина – 50 символов.  Введите информативное имя, отражающее назначение сценария. Если сотрудники компании говорят на разных языках, в имени сценария следует указать язык.
Тип	Определяет тип записи, с которым связан сценарий. Допустимы следующие значения: "Опрос по компании", "Оценка мероприятия", "Оценка бизнес-плана", "Сценарий для контакта", "Подтверждение зацепки", "Объективная оценка", "Оценка возможности", "Запрос на обслуживание - сценарий" и "Запрос на обслуживание - исследование".
Активно	Пользователям доступны только активные сценарии.
Фильтр 1, 2, 3, 4	Отображение метки, заданной для категории оценок.
Пороговый балл (1-100)	Служит для определения результата выполнения сценариев. Если количественный результат выполнения сценария равен или выше порогового значения, то необходимый результат достигнут.
Поле для отображения оценки	Определяет поле для отображения балла в родительской записи.
Результирующее значение, если достигнуто пороговое значение	Определяет значение, отображаемое в случае соответствия заданным критериям. Например, если потенциальный клиент соответствует критериям для подтверждения, в этом поле может отображаться значение <i>Подтверждено</i> . (необязательное поле)
Результирующее значение, если пороговое значение не достигнуто	Определяет значение, отображаемое в том случае, если пороговое значение не достигнуто. Например, если потенциальный клиент не соответствует критериям для подтверждения, в этом поле может отображаться значение <i>Отклонено</i> (необязательное поле).
Поле для отображения	Определяет поле в родительской записи, в котором после



Поле	Описание
результатирующего значения	выполнения сценария отображается результат (необязательное поле).
Удаление поля комментария	Установите этот флажок, чтобы исключить возможность добавления примечаний при выполнении оценки. Если этот флажок снят, становится доступным окно примечаний, где можно будет по завершении оценки ввести примечание.
Контроль ответов	Элемент управления, который будет использоваться для добавления ответов на критерии оценки. Возможные варианты: "Раскрывающийся список" или "Переключатель".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сценарий отображается на странице сведений о записи только в том случае, если он является активным и для него задан хотя бы один критерий.

- 6 Нажмите "Сохранить".
  - 7 На странице "Сведения об оценке" в разделе "Критерии" нажмите кнопку "Создать" или "Правка".
  - 8 Введите информацию на странице "Критерии".
- В следующей таблице приведено описание полей, заполняемых для критерия.

Поле	Описание
Порядок	Определяет последовательность предъявления вопросов пользователю, выполняющему сценарий оценки.
Имя критерия	Короткое информативное имя, отражающее сущность вопроса. Максимальная длина - 20 символов.
Вопрос	Вопрос, на который отвечает пользователь. Максимальная длина - 50 символов.
Вес	Процентное значение от 0 до 100, характеризующее важность вопроса.  Сумма этих значений по всем вопросам должна быть равна 100.
Сопоставление ответа полю	Укажите поле в родительской записи, на которое отображается ответ на вопрос, указанный в поле "Вопрос". Отображение ответов в родительскую запись обеспечивает доступ к значениям при интеграции, формировании отчетов и составлении списков.

- 9 На странице "Сведения об оценке" нажмите каждое имя критерия, затем нажмите кнопку "Создать" или "Правка" в разделе "Ответы".
- 10 На странице "Ответы" заполните следующие поля.

Поле	Описание
Порядок	Определяет последовательность предъявления ответов

Поле	Описание
	пользователю, выполняющему сценарий оценки.
Ответ	Введите ответ, который пользователь может выбрать для данного вопроса. Максимальная длина - 30 символов.
Сумма баллов	Количество пунктов, связанное с ответом.  Общий балл за ответ на вопрос определяется как произведение балла, заданного для ответа, на весовой коэффициент вопроса.

**11** Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ролям всех пользователей, работающих со сценариями оценок, необходимо предоставить доступ к сценариям оценок. О необходимых параметрах для роли пользователя см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 675).

**СОВЕТ.** Убедитесь в том, что для каждой роли задан макет страницы с новыми полями, добавленными в процессе настройки сценария оценки.

## Управление биологическими науками

С помощью глобальной ссылки "Администрирование" и раздела "Управление биологическими науками" на главной странице администрирования можно выполнять следующие задачи.

- Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов и удалять их. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление интеллектуальными вызовами](#) (на стр. 682).
- Настраивать параметры, связанные с биологическими науками. Дополнительные сведения см. в разделе [Установка максимального количества раздат образцов контактам без действительной государственной лицензии](#) (на стр. 686).
- Указывать контакты, которым следует раздать образцы. Для дополнительных сведений см. [Авторизация контактов на получение образцов](#) (см. "Авторизация контактов для получения образцов" на стр. 687).

## Управление интеллектуальными вызовами

Для управления интеллектуальными вызовами необходимо, чтобы роль пользователя обладала соответствующим уровнем доступа для типа записей "Интеллектуальный вызов" (доступ по умолчанию или доступ владельца). Можно просматривать, изменять и обновлять сведения и позиции строк, прикрепленные к интеллектуальному вызову, с помощью страницы "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами". После изменения пересмотренный шаблон интеллектуального вызова можно применять по необходимости и сохранять как общий или личный шаблон.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Шаблоны интеллектуальных вызовов не могут дублироваться. Каждый шаблон интеллектуального вызова должен быть уникальным.

**Процедура управления интеллектуальными вызовами**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Управление интеллектуальными вызовами"
- 3 На странице "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" выполните одно из следующих действий.

- Для просмотра интеллектуального вызова нажмите ссылку в столбце "Тема".
- Для удаления интеллектуального вызова выберите "Удалить" в соответствующей строке.
- Для изменения сведений интеллектуального вызова выберите "Изменить" в соответствующей строке.

Дополнительные сведения о полях на странице "Изменение вызова" см. в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов).

- Для изменения позиции строки интеллектуального вызова щелкните ссылку в столбце "Тема", перейдите к соответствующему разделу на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", а затем нажмите "Изменить" рядом с требуемой позицией строки.
- Для удаления позиции строки интеллектуального вызова щелкните ссылку в столбце "Тема", перейдите к соответствующему разделу на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", а затем нажмите "Удалить" рядом с требуемой позицией строки.
- Для добавления новой позиции строки к интеллектуальному вызову щелкните ссылку в столбце "Тема".

Дополнительные сведения о добавлении позиций строк к интеллектуальному вызову см. в следующих задачах.

- Пересмотренные шаблоны интеллектуальных вызовов можно применять обычным образом и сохранять как общие или личные шаблоны, как описано в следующих задачах в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов):
  - Отслеживание посещения клиента (коммерческого визита)
  - Сохранение сведений о вызове в виде шаблона

- 4 На странице "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами" нажмите кнопку "Меню".  
В следующей таблице описаны задачи, выполняемые с помощью кнопки "Меню" на странице "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами".

Операция	Выполните следующие шаги
Пакетное назначение для книги	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное назначение для книги". Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Назначение записей для книг</a> (см. " <a href="#">Назначение записей книгам</a> " на стр. 295).
Уточнение списка	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Уточнить список". Выполните действия, описанные в разделе Создание и уточнение списков.

Операция	Выполните следующие шаги
Сохранение списка	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Сохранить список".
Отображение списка фильтров	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Показать фильтр списков". Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках.
Управление списками	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать список". Выполните шаги, приведенные в разделе Страница "Управление списками".
Создание новых списков	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать список". Выполните действия, описанные в разделе Создание и уточнение списков.

Следующая процедура описывает, как связать подробные сведения о продукте с записью интеллектуального вызова.

### **Связывание подробных сведений о продукте с записью интеллектуального вызова**

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Продукты с подробными сведениями" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Продукты с подробными сведениями" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте раздел "Продукты с подробными сведениями" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения сведений о продукте введите необходимую информацию.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения сведений о продукте см. в следующей задаче в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов): "Связывание подробных сведений о продукте с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк сведений о продукте к записи интеллектуального вызова.

Следующая процедура описывает, как связать сведения о пробных образцах с записью интеллектуального вызова.

### **Связывание сведений о пробных образцах с записью интеллектуального вызова**

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Розданные образцы" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Розданные образцы" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Розданные образцы" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения розданных образцов введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения розданных образцов см. в следующей задаче в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов): "Связывание сведений о пробных образцах с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк пробных образцов к записи интеллектуального вызова. Дополнительные сведения о пробных образцах см. в разделе Раздача образцов во время коммерческих предложений по телефону.

Следующая процедура описывает, как связать рекламные позиции, учебные позиции или другие маркетинговые позиции с записью интеллектуального вызова.

#### **Связывание рекламных позиций, учебных позиций и других маркетинговых позиций с записью интеллектуального вызова**

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Позиции для рекламных акций" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Позиции для рекламных акций" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Позиции для рекламных акций" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения доставленной рекламной позиции введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения доставленной рекламной позиции см. в следующей задаче в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов): "Связывание рекламных позиций, учебных позиций и других маркетинговых позиций с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие рекламные позиции строки к записи интеллектуального вызова.

Следующая процедура описывает, как связать сведения о книгах с записью интеллектуального вызова.

#### **Связывание сведений о книгах с записью интеллектуального вызова**

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Книги" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Книги" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Книги" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице "Книги" введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения книг см. в разделе [Поля книг](#) (см. "Поля книги" на стр. 299).

**3** Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк книг к записи интеллектуального вызова.

## Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии

Администраторы могут задать максимальное количество раздач образцов контактам, не имеющим действительной государственной лицензии. Этот параметр настраивается на глобальном уровне и применяется в рамках всей организации. Настройка этого параметра позволяет гарантировать, что:

- торговые представители на местах не смогут превысить указанное максимальное число раздач образцов контактам, не имеющим действительной государственной лицензии;
- при переезде контакта в другой штат ему может быть предоставлен образец на время ожидания действительной лицензии нового штата. Как правило, контактам приходится ждать получения действительной лицензии несколько дней, и лишь после этого они могут переехать в другой штат.

**Перед началом работы** Установить максимальное количество раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии может только пользователь, роль которого включает полномочие "Включить основные операции с образцами".

### *Процедура установки максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии*

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление биологическими науками" щелкните ссылку "Другие связанные с биологическими науками".
- 3** На странице "Параметры, связанные с биологическими науками" щелкните ссылку "Параметры, связанные с биологическими науками".
- 4** Введите нужное значение в поле "Макс. число сеансов отбора проб для контакта".

Значение по умолчанию для этого поля: -1. Это значение показывает, что максимальное число раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии не установлено и потому не будет иметь никакого значения. Ввод любого отрицательного числа в это поле будет иметь точно такой же эффект.

Ввод числа больше нуля будет свидетельствовать о том, что установлено определенное максимальное число раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии, и это значение будет иметь следующее влияние на действия торговых представителей.

- Торговые представители смогут раздавать образцы контактам, которые ожидают получения действительной лицензии,  $x$  раз, где  $x$  — это значение данного поля, при условии что лицензия находится в неактивном состоянии либо в состоянии, отличном от Null, и срок ее действия не истек.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздавать образцы можно только тем типам контактов (например, терапевт, фармацевт, практикующая медсестра, доктор), которые имеют полномочия на их получение и право подписи. Для дополнительных сведений см. [Авторизация контактов на получение образцов](#) (см. "Авторизация контактов для получения образцов" на стр. 687).

- Если контакт переезжает в другой штат, ему можно предоставить образцы  $x$  раз в тот период, пока он ожидает получения действительной лицензии, где  $x$  - это значение данного поля. Дополнительные сведения см. в разделе Поля государственных лицензий для контактов.

## Связанные разделы

Информацию, связанную с управлением образцами, см. в следующих разделах.

- [Авторизация контактов для получения образцов](#) (на стр. 687)
- Транзакции с образцами
- Управление транзакциями с образцами
- Поля транзакций с образцами

## Авторизация контактов для получения образцов

Торговые представители не могут раздавать образцы всем контактам. Они могут распространять их только среди тех контактов, которые авторизованы для их получения и имеют право подписи. Данная возможность регулируется администраторами, которые определяют, каким типам контактов могут быть предоставлены образцы. Если торговый представитель попытается передать образец неавторизованному контакту, будет показано следующее сообщение об ошибке (или аналогичное ему): "Невозможно предоставить образец контакту".

**Перед началом работы.** Чтобы авторизовать контакты для получения образцов, необходимо сначала создать пользовательское поле "Может быть отобран" с типом "Список выбора" и возможными значениями "Да" и "Нет".

### Процедура авторизации контактов для получения образцов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" щелкните ссылку "Контакт".
- 4 В разделе "Каскадные списки выбора" щелкните ссылку "Каскадный список выбора контактов".

- 5** На странице "Каскадные списки выбора контактов" щелкните "Изменить" напротив следующего определения в каскадном списке выбора.

Родительский список выбора	Связанный список выбора
Тип контакта	Может быть отображен

- 6** Перейдите к шагу 2 мастера каскадных списков выбора и установите для параметра "Отображаемые значения связанных списков выбора" (или параметра "Доступные значения родительского списка выбора") значение "Нет" для каждого контакта, который не должен быть авторизован для получения и подписи образцов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию для параметра "Отображаемые значения связанных списков выбора" (или параметра "Доступные значения родительского списка выбора") установлено значение "Да", которое говорит о том, что всем контактам можно раздавать образцы.

Например, в приведенной ниже таблице для получения и подписи образцов авторизованы следующие контакты: главный врач больницы, технический специалист лаборатории, практикующая медсестра, фармацевт и терапевт.

Доступные значения родительского списка выбора	Отображаемые значения связанных списков выбора
Потенциальный клиент	Нет
Клиент	Нет
Партнер	Нет
Главный врач больницы	Да
Технический специалист лаборатории	Да
Практикующая медсестра	Да
Фармацевт	Да
Терапевт	Да
Врач-исследователь	Нет
Медсестра исследовательской лаборатории	Нет
Фармацевт-исследователь	Нет
Технический специалист исследовательской лаборатории	Нет

Дополнительные сведения о каскадных списках выбора см. в разделе [Определение каскадных списков выбора](#) (на стр. 112).



## Связанные разделы

Информацию, связанную с управлением образцами, см. в следующих разделах.

- [Установка максимального количества раздач образцов контактам](#) (см. "[Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии](#)" на стр. 686)
- Транзакции с образцами
- Управление транзакциями с образцами
- Поля транзакций с образцами

## Expression Builder

Для просмотра информации об инструменте Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) и о работе с ним выберите соответствующий раздел.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 689)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 690)
- [О выражениях](#) (на стр. 693)
- [Типы данных в инструменте Expression Builder](#) (см. "[Типы данных при работе с инструментом Expression Builder](#)" на стр. 696)
- [Операторы инструмента Expression Builder](#) (на стр. 700)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 705)
- [Примеры работы с инструментом Expression Builder](#) (см. "[Expression Builder Примеры](#)" на стр. 756)

## Об инструменте Expression Builder

Инструмент Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) предназначен для реализации бизнес-правил с применением выражений. Выражение представляет собой допустимую комбинацию одного или нескольких операторов, функций, полей и литералов, которая может быть вычислена в Oracle CRM On Demand.

Expression Builder используется в Oracle CRM On Demand для выполнения следующих задач.

- Задачи, относящиеся к дополнительным функциям управления полями.
  - Задание для поля свойств проверки на уровне полей
  - Задание значений полей по умолчанию

При задании проверок на уровне полей и значений полей по умолчанию администратор компании может создать универсальные выражения, подходящие для различных бизнес-правил. Подробнее о проверке полей и значениях по умолчанию см. в разделе [Об управлении полями](#) (на стр. 77).

- Указанные ниже задачи, связанные с правилами потоков операций.
  - Задание условий для правил потоков операций

- Настройка действий "Отправка электронной почты"
- Настройка действий "Обновить значения"

На страницах "Рабочий процесс" администратор компании может настроить правила потоков операций, которые вычисляются при обновлении, создании или удалении записи. Выражения применяются при определении как условий для таких правил, так и действий, выполняемых по этим правилам. Подробнее о правилах потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 323).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Средствами инструмента Expression Builder можно проверить синтаксис выражения, но невозможно проверить выражение на отсутствие математических, логических или семантических ошибок.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 690)
- [О выражениях](#) (на стр. 693)
- [Типы данных в инструменте Expression Builder](#) (см. "Типы данных при работе с инструментом Expression Builder" на стр. 696)
- [Операторы инструмента Expression Builder](#) (на стр. 700)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 705)
- [Примеры работы с инструментом Expression Builder](#) (см. "Expression Builder Примеры" на стр. 756)

## Работа с инструментом Expression Builder

В Oracle CRM On Demand можно вызвать инструмент Expression Builder во всех ситуациях, когда рядом с текстовым полем отображается значок *fx*. При щелчке на этом значке инструмент Expression Builder открывается в отдельном окне.

### Построение выражения

- 1 Нажмите значок *fx* для открытия инструмента Expression Builder.
- 2 В инструменте Expression Builder выберите поля и функции из списков или введите требуемый текст непосредственно в редакторе выражений.

Поле, выбранное в списке, вставляется в редакторе выражений. Например, если в списке полей "Бизнес-возможность" выбрать поле CloseDate, в редакторе выражений вставляется текст [`<CloseDate>`].

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае переименования поля администратором компании в списке выбора полей отображается новое имя поля. Однако в редакторе выражений вставляется первоначальное имя поля (т. е. соответствующее имя XML).

Если имя поля заключено в квадратные скобки, его значение вычисляется и возвращается в соответствии с типом данных этого поля. Подробнее о выборе полей и их значений см. в следующей таблице.

- 3 Отредактируйте выражение, добавив к нему необходимые операторы и литералы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании выражения, определяющего, задано ли для поля со списком выбора конкретное значение, не вводите это значение в выражении. Например, не следует вводить [`<AccountType>`] = "Customer". Вместо этого выберите в списке требуемое поле со списком выбора и нажмите ссылку "Показать приемлемые значения" в инструменте Expression Builder. Среди отображаемых значений выберите то, которое требуется использовать в выражении. Выражение приобретает следующий вид:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 Выберите "Проверка синтаксиса", затем внесите необходимые исправления (необязательное действие).

- 5 Сохраните выражение.

В следующей таблице приведено описание инструмента Expression Builder.

Элемент интерфейса	Описание
Поля тип записи	<p>Контекстно-зависимый список выбора полей (из записей контекстного типа), разрешенных в выражении. Для полей, переименованных администратором компании, в списке выбора "Поля" отображаются новые имена.</p> <p>Необходимо учитывать следующую информацию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ При создании правила потока операций или связанных с ним действий контекстным является тип записей, указанный в определении правила потока операций. Например, при создании текста сообщения электронной почты, передача которого определяется как действие, связанное с правилом потока операций для запроса на обслуживание, контекстным типом записей для инструмента Expression Builder является запрос на обслуживание.</li> <li>■ При работе с дополнительными функциями управления полями контекстным является тип записей, родительский по отношению к полю, в котором создается запись. Например, при задании проверки для поля бизнес-возможности контекстным типом записей для инструмента Expression Builder является бизнес-возможность.</li> </ul>
Показать приемлемые значения	<p>Указав поле в списке выбора полей, выберите "Показать приемлемые значения" для отображения допустимых значений этого поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если выбранное поле является списком выбора, при выборе команды "Показать приемлемые значения" отображаются все варианты, заданные для этого списка выбора.</li> </ul>

Элемент интерфейса	Описание
	<p>Одновременно можно выбрать только один вариант. При выборе варианта создается определение функции Lookup, которую можно использовать в выражении.</p> <p>■ Если выбранное поле не является списком выбора, при выборе команды "Показать приемлемые значения" отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.</p>
Функции	Раскрывающийся список доступных специальных функций, предназначенных для изменения, извлечения и обработки данных в выражении. Список доступных функций см. в разделе <a href="#">Функции инструмента Expression Builder</a> (на стр. 705).
Выражение	<p>Многострочное текстовое поле, в котором отображается выражение с возможностью редактирования.</p> <p>О максимально допустимой длине выражений см. в разделе <a href="#">О выражениях</a> (на стр. 693).</p> <p>Поля и функции, указанные в списках выбора, отображаются в редакторе выражений. Можно также вводить выражения непосредственно в редакторе выражений.</p> <p>В выражениях всегда отображаются имена полей, независимые от языка. (Имя, независимое от языка - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.) Имена пользовательских полей в выражениях представляют собой независимые от языка имена, к которым присоединены метки интеграции.</p>
Руководство по синтаксису	Отображение раздела "Expression Builder" из интерактивной справки Oracle CRM On Demand.
Примеры выражений	Отображение раздела "Примеры работы с инструментом Expression Builder" интерактивной справочной системы Oracle CRM On Demand.
Проверка синтаксиса	Проверка синтаксиса созданного выражения.
Сохранить	Сохранение выражения.
Отмена	Заккрытие окна Expression Builder без сохранения внесенных изменений.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

■ [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 689)

- [О выражениях](#) (на стр. 693)
- [Типы данных в инструменте Expression Builder](#) (см. "[Типы данных при работе с инструментом Expression Builder](#)" на стр. 696)
- [Операторы инструмента Expression Builder](#) (на стр. 700)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 705)
- [Примеры работы с инструментом Expression Builder](#) (см. "[Expression Builder Примеры](#)" на стр. 756)

## О выражениях

Выражение представляет собой допустимую комбинацию одного или нескольких операторов, функций, полей и литералов, которая может быть вычислена в Oracle CRM On Demand. В этом разделе приведена информация о следующих функциях выражений.

- Длина выражения
- Длина литерала
- Условные выражения
- Выражения для проверки
- Использование зависимых полей в выражениях

### Длина выражения

Максимальная поддерживаемая длина выражения для текста сообщения электронной почты, настроенного в правиле потока операций с использованием действия "Отправка электронной почты", составляет 2000 символов, включая пробелы. В сообщении электронной почты можно вставить разрыв строки, нажав клавишу Enter. Разрыв строки учитывается в текстовом поле как два символа.

Во всех остальных случаях при использовании Expression Builder максимальная поддерживаемая длина выражения составляет 1024 символа, включая пробелы.

Необходимо также убедиться в том, что общее количество символов в поле, в котором сохраняется выражение, не превосходит предельной величины для этого поля. В указанных ниже полях потоков операций перед функциями и именами полей и после них вставляются по три знака процентов (%%%).

- Поля "Тема" и "Текст сообщения" в сообщении электронной почты, настроенном посредством действия "Отправка электронной почты"
- Поля "Предмет" и "Описание" в задаче, настроенной посредством действия "Создание задачи"

Знаки процентов указывают на то, что функция или имя поля будут преобразованы в текстовое значение. В поле, в котором сохраняется выражение, каждый знак процентов учитывается как один символ.

При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При встраивании функций и имен полей с помощью построителя выражений знаки процентов вставляются автоматически.

Например, если Expression Builder используется для вставки следующего имени поля в текст сообщения электронной почты, связанного с действием потока операций:

[<AccountName>]

При выполнении действия из потока операций в текст сообщения электронной почты средствами построителя операций вставляется следующий фрагмент:

%%[<AccountName>]%%

### Длина литерала

Если в функцию Expression Builder передается строковый или числовой литерал, он должен содержать не более 75 символов, включая пробелы. Если длина литерала превышает 75 символов, Expression Builder считает это синтаксической ошибкой. Если в функцию передается строка в виде ссылки на имя поля, к длине значения этого поля ограничение в 75 символов не применяется.

При создании выражения, задающего значение по умолчанию для поля, ограничение в 75 символов применяется к каждому строковому или числовому литералу, передаваемому в любую функцию в составе выражения. Кроме того, число символов в результирующем значении выражения не должно превышать числа символов, разрешенного для поля.

### Условные выражения

Условными являются выражения, при вычислении которых в приложении всегда возвращается логическое значение: "истина" или "ложь".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** "Да", "Нет", "Y" и "N" не являются логическими значениями. Если в качестве возвращаемых значений функций, например, функции **Iif** (на стр. 714), заданы значения "True" или "False", они возвращаются как строковые, а не логические значения. Употребление неверных логических значений в условных выражениях может привести к непредсказуемым результатам.

Выражение, используемое в указанных ниже ситуациях, должно быть условным.

- Задание правила проверки поля
- Задание условия для правила потока операций
- Задание первого параметра в функции **Iif** (на стр. 714)

### Выражения для проверки

Выражения для проверки позволяют убедиться в том, что в полях введены допустимые данные. Выражение для проверки должно быть условным.

Выражение для проверки поля вычисляется при создании записи, а также каждый раз при обновлении поля пользователем, за исключением следующих ситуаций.

- Поле оставлено пустым при создании записи. Проверка полей не обеспечивает наличие в поле значения.
- В поле ранее введено недопустимое значение, которое не изменяется в процессе обновления.

Если значение выражения проверки не вычисляется или если значение выражения проверки равно NULL, сообщение об ошибке не генерируется. Сообщение об ошибке генерируется только в том случае, когда значение выражения проверки равно FALSE.

В отличие от выражений других типов, условное выражение может начинаться с условного оператора. Например, выражение для проверки поля "Имя субъекта" может начинаться со следующего фрагмента:

```
= "Acme Hospital"
```

Хотя это выражение некорректно, оно проходит проверку синтаксиса, так как при отсутствии имени поля в начале выражения средствами Oracle CRM On Demand автоматически вставляется имя проверяемого поля. Можно также ввести выражение для проверки следующим образом:

```
[<AccountName>]= "Acme Hospital"
```

Здесь [<AccountName>] - проверяемое поле.

Если для выражения требуется вычисление других полей, помимо проверяемого поля, согласно общепринятой практике первый оператор сравнения в выражении применяется к проверяемому полю.

Выражения для проверки вводятся только в текстовое поле "Проверка полей" при работе с расширенными функциями управления полями в Oracle CRM On Demand.

## Примеры выражений для проверки

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы дата закрытия бизнес-возможности была позднее даты ее создания.

В этом случае можно создать следующее выражение для проверки поля "Дата закрытия" (на странице "Настройка полей" для бизнес-возможностей):

```
> [<CreatedDate>]
```

Можно также воспользоваться следующим выражением, учитывая, что проверяемое поле ("Дата закрытия") должно быть первым полем в выражении:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

О создании и редактировании полей см. раздел [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).

Пример 2. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы при вероятности реализации бизнес-возможности, не меньшей 40%, выручка от этой бизнес-возможности была ненулевым значением.

Бизнес-правило определяет зависимость для обоих полей и может быть переформулировано следующим образом.

Выручка от бизнес-возможности не может быть равна нулю, если вероятность ее реализации больше или равна 40. Другими словами, вероятность не может быть больше или равна 40, если выручка равна нулю.

Выражение для проверки поля вычисляется при создании записи, а также каждый раз при ее обновлении пользователем. Поскольку обновление в поле "Вероятность" или "Выручка" может повлиять на оба поля, для надлежащей реализации бизнес-правила необходимо задать правила проверки как для поля "Вероятность", так и для поля "Выручка". (О создании и редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).)

Для реализации правила, рассматриваемого в этом примере, можно выполнить следующие действия.

- 1 Настройте следующее правило проверки поля "Вероятность".

`< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)`

Обратите внимание на отсутствие знака процентов (%).

- 2 Добавьте к полю "Вероятность" сообщение об обнаружении ошибки при проверке, содержащее, например, следующий текст.

При вероятности, большей или равной 40%, выручка должна быть больше нуля.

- 3 Настройте следующее правило проверки поля "Выручка".

`(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40`

- 4 Добавьте к полю "Выручка" сообщение об обнаружении ошибки при проверке, содержащее, например, следующий текст.

При вероятности, большей или равной 40%, выручка должна быть больше нуля.

## Использование зависимых полей в выражениях

*Зависимое поле* - это объединенное поле, значения которого зависят от внешнего ключа.

*Присоединенное поле* - это поле в записи определенного типа, связанное с полем в записи другого типа через внешний ключ. Примером зависимого поля является поле AccountName для типа записи "Возможная сделка". Поле AccountName для типа записи "Возможная сделка" - это объединенное поле, значения которого зависят от поля внешнего ключа AccountId, которое, в свою очередь, ссылается на тип записи Account.

Если выражение должно определять значение зависимого поля, рекомендуется использовать функцию JoinFieldValue для получения последнего значения поля путем ссылки на поле ID, то есть поле внешнего ключа. В противном случае результаты выражения могут оказаться неправильными, и выходные данные значения выражения будут недопустимыми. Дополнительные сведения об объединенных полях и функции JoinFieldValue см. в разделе [JoinFieldValue](#) (на стр. 717).

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Типы данных при работе с инструментом Expression Builder

В этом разделе приведены сведения о типах данных Oracle CRM On Demand и о работе с ними средствами инструмента Expression Builder.



## Типы данных в Oracle CRM On Demand

В следующей таблице указан тип данных для значений, возвращаемых в том случае, если выражение содержит поле Oracle CRM On Demand. Для получения значения поля используется синтаксис [<FieldName>].

Тип данных в поле Oracle CRM On Demand	Тип данных, возвращаемых при вычислении выражений
Целое число	Целое число
Список выбора	Строка
Валюта	Валюта
Идентификатор	Строка
Текст	Строка
Флажок	Логическое значение  Например, можно непосредственно вставить фрагмент [<Active>] в позиции, где ожидается условие. Допускается также синтаксис FieldValue("<Active>") = "Y".
Дата	Дата
Дата и время	Дата и время
Число	Число

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае переименования поля администратором компании в списке полей для данного типа записей отображаются новые имена, но в выражениях употребляются первоначальные имена. Для пользовательских полей в выражениях употребляются имена меток интеграции, которые могут изменяться администраторами компании. Используется следующий синтаксис:

[<CustomTag\_ITAG>] и FieldValue("<CustomTag\_ITAG>")

## Арифметические типы данных

При наличии в выражении ссылок на значения нескольких полей, различающихся по типу данных, результат вычисления зависит от порядка типов данных. Если оператор (кроме оператора возведения в степень) применяется к двум операндам с разными типами данных, перед вычислением операции правый операнд преобразуется к типу данных левого операнда. Например, если значение CloseDate равно 02/09/2007, выражение

`PRE("<CloseDate>") + 30`

возвращает значение 02/09/200730. Поэтому условие

`[<CloseDate>] > PRE("<CloseDate>") + 30`

не имеет смысла, хотя в отношении синтаксиса является допустимым. Правильная запись этого условия имеет вид

`[<CloseDate>] - 30 > PRE("<CloseDate>").`

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае оператора возведения в степень преобразование правого операнда к типу данных левого операнда не выполняется.

В следующих таблицах показаны возможные результаты применения различных арифметических операций к значениям, выбранным в качестве примеров.

Поле	Тип данных	Пример значения
Количество	Целое число	5
Цена за единицу	Валюта	2.25

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
<code>[&lt;Item Price&gt;] + [&lt;Quantity&gt;]</code>	7.25	Валюта
<code>[&lt;Quantity&gt;] + [&lt;Item Price&gt;]</code>	7	Целое число
<code>[&lt;Item Price&gt;] - [&lt;Quantity&gt;]</code>	(2.75) <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Круглые скобки в полях денежных значений указывают на то, что значение является отрицательным.	Валюта
<code>[&lt;Quantity&gt;] - [&lt;Item Price&gt;]</code>	3	Целое число
<code>[&lt;Item Price&gt;] * [&lt;Quantity&gt;]</code>	11.25	Валюта
<code>[&lt;Quantity&gt;] * [&lt;Item Price&gt;]</code>	10	Целое число
<code>[&lt;Item Price&gt;] / [&lt;Quantity&gt;]</code>	0.45	Валюта

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Валюта

В случае оператора возведения в степень преобразование правого операнда к типу данных левого операнда не выполняется.

Если в данном примере (значение 5 в поле целых значений "Quantity" (Количество) и значение 2.25 в поле денежных значений "Item Price" (Цена за единицу)) выполнялось бы преобразование правого операнда к типу данных левого операнда, выражение  $\text{Quantity} \wedge \text{Item Price}$  возвращало бы целое значение 25. Фактические результаты показаны в следующей таблице.

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Валюта
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Валюта

В Expression Builder поддерживается также оператор отрицания (знак "минус" [-]). Ниже приведен пример.

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Валюта

В случае преобразования числа в строку вычисление выполняется неверно. Ниже приведен пример.

Вычисление	Результат		Описание
	Значение	Тип данных	
1234 + abcd	1234	Число	В результате вычисления строка "abcd" преобразуется в число 0, которое затем прибавляется к 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Строка	В результате вычисления число 1234 преобразуется в строку "1234", которая затем присоединяется к строке "abcd".

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Операторы инструмента Expression Builder

В этом разделе приведено описание операторов, используемых в инструменте Expression Builder, а также правил, определяющих порядок вычисления операторов.

### Арифметические операторы

В следующей таблице представлены арифметические операторы с описанием их назначения и примерами применения.

Оператор	Назначение	Пример
+	Сложение	[<Record Number>] + 1
-	Вычитание	[<Record Number>] - 1
-	Отрицание	[<Revenue>] < -100
*	Умножение	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Деление	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Возведение в степень	[<Grid Height>] ^ 2

### Логические операторы

В следующей таблице истинности показаны возможные результаты применения логических операторов в инструменте Expression Builder.

Логический оператор	Первый операнд	Второй операнд	Результат
NOT	ИСТИНА		ЛОЖЬ
	ЛОЖЬ		ИСТИНА
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО		НЕ ОПРЕДЕЛЕНО

Логический оператор	Первый операнд	Второй операнд	Результат
AND	ИСТИНА	ИСТИНА	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	ИСТИНА	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	ЛОЖЬ	ИСТИНА	ЛОЖЬ
	ИСТИНА	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
	ЛОЖЬ	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ЛОЖЬ
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ИСТИНА	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
OR	ИСТИНА	ИСТИНА	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	ИСТИНА	ЛОЖЬ	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	ИСТИНА	ИСТИНА
	ИСТИНА	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ИСТИНА	ИСТИНА
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ЛОЖЬ	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО

Логический оператор	Первый операнд	Второй операнд	Результат
	НО		НО
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО

## Операторы сравнения

В следующей таблице представлены операторы сравнения с описанием их назначения и примерами применения.

Оператор	Назначение	Пример
=	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд равен второму операнду.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд не равен второму операнду.	[<Role>] <> "End-User"
>	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд больше второго операнда.	[<Revenue>] > 5000
<	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд меньше второго операнда.	[<Probability>] < .7
> =	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд больше или равен второму операнду.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд меньше или равен второму операнду.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд соответствует заданной	[<Last Name>] LIKE "Smith"  <b>СОВЕТ.</b> При работе с оператором LIKE можно

Оператор	Назначение	Пример
	строке.	пользоваться специальными символами шаблона - звездочкой (*) и вопросительным знаком (?).
NOT LIKE	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд не соответствует заданной строке.	<p>[&lt;Last Name&gt;] NOT LIKE "Smith"</p> <p>или</p> <p>NOT ([&lt;Last Name&gt;] LIKE "Smith")</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Круглые скобки во втором примере обязательны.</p> <p><b>СОВЕТ.</b> При работе с оператором NOT LIKE можно пользоваться специальными символами шаблона - звездочкой (*) и вопросительным знаком (?).</p>
IS NULL	Проверка условия, состоящего в том, что операнд не определен.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Проверка условия, состоящего в том, что операнд не является неопределенным.	[<Last Name>] IS NOT NULL

## Специальные символы шаблона

Следующая таблица содержит описание специальных символов шаблона. Эти специальные символы применяются при работе с операторами LIKE или NOT LIKE

Символ	Назначение	Пример
*	Строка символов нулевой или положительной длины	<p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "См*" возвращает все записи, в которых значение [&lt;Last Name&gt;] начинается с символов <i>См</i>, например, <i>Смирнов</i>, <i>Смирдин</i>, <i>Смыслов</i> и т.п.</p> <p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "*ом*" возвращает все записи, в которых значение [&lt;Last Name&gt;] содержит символы <i>ом</i>, например, <i>Громов</i>, <i>Фомин</i>, <i>Пахомов</i> и т.п.</p>

?	Один символ	<p>[&lt;First Name&gt;] NOT LIKE "Ле?" возвращает все записи, в которых значение [&lt;First Name&gt;] состоит ровно из трех символов и не начинается с букв <i>Ле</i>. Возвращаются записи со значениями <i>Ада</i>, <i>Яна</i> и <i>Зоя</i>, но не возвращается запись со значением <i>Лев</i>.</p> <p>NOT ([&lt;First Name&gt;] LIKE "?o?") возвращает все записи, в которых значение [&lt;First Name&gt;] состоит ровно из трех символов, средний из которых не является буквой <i>о</i>. Возвращаются записи со значениями <i>Лев</i> и <i>Яна</i>, но не возвращается запись со значением <i>Зоя</i>.</p>
---	-------------	--

## Оператор соединения строк

В сообщениях электронной почты значения полей соединяются с текстом посредством оператора + (плюс).

## Уровни приоритета операторов

Уровни приоритета определяют порядок вычисления различных операторов в пределах одного выражения в Oracle CRM On Demand. Применяются следующие правила.

- Операторы с более высоким уровнем приоритета вычисляются раньше операторов с более низким уровнем приоритета.
- Операторы с одним и тем же уровнем приоритета вычисляются слева направо.
- Более высоким уровням приоритета соответствуют меньшие номера.
- Употребление круглых скобок в выражении влияет на порядок вычисления. Выражение в круглых скобках вычисляется раньше выражения за их пределами.

В следующей таблице показаны уровни приоритета.

Уровень	Оператор
1	( )
2	- (отрицание)
3	^ (возведение в степень)
4	* (умножение), / (деление)
5	+ (сложение), - (вычитание), логический оператор NOT
6	Логический оператор AND
7	Логический оператор OR
8	Операторы сравнения =, <>, >, <, >=, <=



### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Функции инструмента Expression Builder

Следующая таблица содержит список функций, доступных в инструменте Expression Builder. Для просмотра дополнительной информации о функции нажмите ее имя.

Логические функции	Функции даты и времени	Строковые функции	Функции для работы с пользователями	Функции обработки данных	Математические функции
<a href="#">IfNull</a> (на стр. 713)	<a href="#">Duration</a> (на стр. 707)	<a href="#">FieldValue</a> (на стр. 710)	<a href="#">Locale</a> (см. "Национальные параметры" на стр. 737)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (на стр. 708)	<a href="#">LN</a> (на стр. 736)
<a href="#">IIf</a> (на стр. 714)	<a href="#">JulianDay</a> (на стр. 730)	<a href="#">FindNoneOf</a> (на стр. 711)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (на стр. 737)	<a href="#">GetGroupId</a> (на стр. 712)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (на стр. 731)	<a href="#">FindOneOf</a> (на стр. 711)	<a href="#">OrganizationName</a> (на стр. 741)	<a href="#">GetParentId</a> (на стр. 713)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (на стр. 731)	<a href="#">InStr</a> (на стр. 716)	<a href="#">UserValue</a> (на стр. 751)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (на стр. 717)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (на стр. 732)	<a href="#">Left</a> (на стр. 734)		<a href="#">LookupName</a> (на стр. 738)	
	<a href="#">JulianYear</a> (на стр. 733)	<a href="#">Len</a> (на стр. 735)		<a href="#">LookupValue</a> (на стр. 739)	
	<a href="#">Timestamp</a> (на стр. 746)	<a href="#">Mid</a> (на стр. 740)		<a href="#">PRE</a> (см. "До" на стр. 742)	
	<a href="#">Today</a> (на стр. 750)	<a href="#">Right</a> (на стр. 744)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (на стр. 745)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (на стр. 755)	<a href="#">ToChar</a> (на стр. 747)		<a href="#">RowNum</a> (на стр. 746)	

В отношении других функций следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Некоторые из функций, указанных в раскрывающемся списке для поля "Функции" в строителе выражений, предназначены только для внутреннего использования. Указанные ниже функции не следует употреблять в выражениях.
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- Вместо функций, приведенных в следующей таблице, рекомендуется пользоваться функцией [UserValue](#) (на стр. 751). Эти функции в планируются вывести из употребления.

Функция	Рекомендуемый вариант замены
Alias	UserValue("<Alias>")
Currency	UserValue("<CurrencyCode>")
DivisionName	UserValue("<Division>")
FirstName	UserValue("<FirstName>")
JobTitle	UserValue("<JobTitle>")
Language	UserValue("<LanguageCode>")
LanguageName	UserValue("<Language>")
LastName	UserValue("<LastName>")
LocalCurrency	UserValue("<CurrencyCode>")
LocaleName	UserValue("<Locale>")
LoginId	UserValue("<UserId>")
LoginName	UserValue("<UserSignInId>")

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 689)

- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 690)

## Duration

Функция Duration в Expression Builder возвращает число, которое показывает величину периода в днях или частях дня, соответствующего заданному аргументу period.

### Синтаксис

Duration(period)

### Тип результата

Число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
Период	<p>Строковый литерал формата <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P - индикатор периода</li> <li>■ nY - число лет (от 0 до 5)</li> <li>■ nM - число месяцев (от 0 до 12)</li> <li>■ nD - число дней (от 0 до 200)</li> <li>■ T - разделитель для спецификации даты и времени</li> <li>■ nH - число часов (от 0 до 200)</li> <li>■ nM - число минут (от 0 до 59)</li> </ul>

Необходимо учитывать следующее.

- Не ставьте знак плюс (+) перед положительными значениями.
- Можно задать отрицательную продолжительность, введя -Duration(Period).
- Учет секунд не поддерживается.
- Максимальная поддерживаемая продолжительность составляет "P5Y12M200DT200H59M" (5 лет, 12 месяцев, 200 дней, 200 часов и 59 минут).
- Если число лет, месяцев, дней, часов или минут равно нулю, соответствующее значение вместе с его указателем можно опустить.

- Если число лет, месяцев или дней равно нулю, а компонент времени отличен от нуля, необходимо указать по крайней мере один из первых трех компонентов - годы, месяцы или дни (число вместе с указателем).
- Если период задан без компонентов времени, указатель T следует опустить.
- Указатель *P* должен всегда присутствовать в аргументе периода.

### Примеры

Ниже приводятся примеры правильного использования функции Duration:

```
Duration("P0Y1M1DT2H5M")
```

```
Duration("P0Y0DT1H")
```

```
Duration("P1D")
```

```
Duration("P0Y0M0DT0H0M")
```

```
Duration("P0DT1M")
```

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## ExcludeChannel

Функция ExcludeChannel в инструменте Expression Builder возвращает значение FALSE, если запрос поступил по указанному каналу.

### Синтаксис

```
ExcludeChannel(имя канала)
```

### Тип результата

Логическое значение

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
Имя канала	Имя исключаемого канала.

В следующей таблице приводятся допустимые строки, которые могут использоваться в качестве аргумента имени канала.

Строка имени канала	Описание
Импорт	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых с помощью функции импорта и с помощью Oracle Data Loader On Demand.
Online	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых путем взаимодействия с пользователем в окнах браузера.
Mass Update	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых с помощью функции массового обновления на страницах списков.
Record Merge	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых путем объединения записей.
Автономный режим	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle Offline On Demand.
Веб-службы	Эта строка канала задает исключение обновлений из веб-служб.
Офис	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand.

## Примеры

В следующем примере запрещается запуск процесса по запросу веб-службы.

```
ExcludeChannel("web services")
```

В следующем примере показано, как запретить запуск процесса операцией импорта или программой Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## FieldValue

Функция FieldValue в инструменте Expression Builder возвращает значение поля в виде строки.

### Синтаксис

FieldValue('<field\_name>')

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
field_name	Допустимое имя XML или пользовательская метка интеграции, соответствующая выбранному полю.

### Примеры

В следующем примере:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

возвращается значение поля 'Дата создания' в виде строки.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## FindNoneOf

Функция FindNoneOf в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого символа в строке, указанной первым аргументом (string1), который не совпадает ни с одним из символов в строке, указанной первым аргументом (string2).

### Синтаксис

FindNoneOf(string1, string2)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string1	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска.
string2	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска соответствия.

### Примеры

В следующем примере возвращается значение 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## FindOneOf

Функция FindOneOf в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого символа в строке, указанной первым аргументом (string1), который совпадает с одним из символов в строке, указанной первым аргументом (string2).

## Синтаксис

FindOneOf(string1, string2)

## Тип результата

Целое число

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string1	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска.
string2	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска соответствия.

## Примеры

В следующем примере возвращается значение 3:

```
Findoneof ("abcdef", "xyzc")
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## GetGroupId

Функция GetGroupId в инструменте Expression Builder возвращает группу совместного использования календаря Oracle CRM On Demand.

## Синтаксис

GetGroupId()

## Тип результата

Строка



**Связанные разделы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## GetParentId

Функция GetParentId в инструменте Expression Builder возвращает идентификатор строки для родительской записи.

**Синтаксис**

GetParentId()

**Тип результата**

Строка

**Пример**

Если контакт связан с записью, которой назначен идентификатор строки 12-1A876B, функция GetParentId возвращает следующее значение:

12-1A876B

**Связанные разделы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## IfNull

Функция IfNull в инструменте Expression Builder возвращает значение передаваемого ей первого аргумента. Если первый аргумент не определен, возвращается значение второго аргумента.

**Синтаксис**

IfNull(expr1, expr2)

## Тип результата

Тип результата функции IfNull совпадает с типом ее первого аргумента даже в том случае, если первый аргумент не определен. Перед возвращением значения второй аргумент преобразуется к типу первого аргумента.

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
expr1	Имя поля или выражение.
expr2	Имя поля или выражение, возвращаемое в том случае, если первый аргумент не определен.

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## IIf

Функция IIf в инструменте Expression Builder возвращает один из двух параметров в зависимости от результата вычисления условного выражения. Сокращение IIf означает Immediate If (непосредственное применение оператора if).

## Синтаксис

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

## Альтернативный синтаксис

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

## Смешанный синтаксис

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

## Тип результата

Тип результата функции IfNull всегда совпадает с типом ее первого аргумента. Если для выражения вычисляется значение 'ложь', перед возвращением значения второй аргумент преобразуется к типу первого аргумента.

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
expr	Вычисляемое условное выражение.
result_if_true	Значение, возвращаемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'истина'.
result_if_false	Значение, возвращаемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'ложь'.
expr_if_true	Выражение, вычисляемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'истина'.
expr_if_false	Выражение, вычисляемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'ложь'.

## Примеры

Рассмотрим пример смешанного синтаксиса функции IIf.

В рамках коммерческой деятельности требуется при изменении значения в поле штата выставления счетов обновлять поле 'Регион' на странице сведений о субъекте следующим образом.

Если значение в поле штата выставления счетов изменяется на 'OK' или 'TX', полю региона присваивается значение 'Central'. Если значение в поле штата изменяется на 'CA', полю региона присваивается значение 'West'. Для всех других штатов полю региона присваивается значение 'East'.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## InStr

Функция InStr в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого вхождения строки в другую строку.

### Синтаксис

Instr(string1, string2, start, end)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string1	Указывает строку, в которой выполняется поиск. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку.
string2	Указывает строку, поиск которой выполняется. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку.  <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При поиске строки учитывается регистр символов.
start	Целое число, указывающее начальную позицию в строке string1 (необязательный аргумент).
end	Целое число, указывающее конечную позицию в строке string1 (необязательный аргумент).

### Примеры

В следующем примере возвращается значение 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

В следующем примере показано, как можно использовать функцию InStr в условии правила потока операций. В этом условии функция InStr используется для того, чтобы определить, содержится ли заданная строка в некотором поле записи. Если строка будет обнаружена в поле, выполняются действия, указанные в правиле потока операций. В данном примере функция InStr определяет, содержит ли поле "Subject" в записи слово *REVIEW*. Действие, соответствующее правилу потока операций, выполняется только в том случае, если поле "Subject" содержит слово *REVIEW*, набранное прописными буквами.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## JoinFieldValue

Посредством внешнего ключа можно связать запись с записью другого типа. *Присоединенное поле* - это поле в записи определенного типа, связанное с полем в записи другого типа через внешний ключ. Например, в записях большинства типов поле "OwnerId" представляет собой внешний ключ для связи с записью типа "Пользователь". Во многих записях поле "Владелец" является присоединенным полем, которое через внешний ключ "OwnerId" связано с полем "Псевдоним" в записи типа "Пользователь".

Функция JoinFieldValue в инструменте Expression Builder возвращает значение присоединенного поля по заданному типу связанной записи и заданным полям внешнего ключа. Посредством функции JoinFieldValue можно также извлечь из связанной записи другие поля, прямо не соединенные с исходным объектом, что позволяет выполнять поиск полей в записях подходящих типов.

## Синтаксис

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Тип результата

Строка

При возникновении ошибки или при отсутствии значения в запрашиваемом поле возвращается строка нулевой длины.

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
ref_record_type	<p>Имя типа связанной записи, независимое от языка. (<i>Имя, независимое от языка</i> - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.)</p> <p>Этот аргумент необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". Например:</p> <p style="text-align: center;">' &lt;Account&gt; '</p> <p>Подраздел "Типы записей" данного раздела</p>

Аргумент	Описание
	содержит таблицу со списком имен типов записей, независимых от языка.
foreign_key	Литерал или выражение, возвращающее допустимый идентификатор строки в связанной записи (тип которой определяется аргументом ref_record_type). В случае недопустимого идентификатора строки функция возвращает строку нулевой длины. Прямые ссылки на поля необходимо вставлять между символами, обозначающими поле. Например:  [<AccountId>]
field_name	Имя поля в связанной записи (тип которой определяется аргументом ref_record_type), независимое от языка. Если тип связанной записи не предусматривает такого поля, возвращается ошибка. Имя поля необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". Например:  '<Type>'

## Примеры

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется задать правило потока операций, согласно которому при изменении владельца записи выполняется поиск имени нового владельца. При изменении владельца записи в ней обновляется только поле внешнего ключа "OwnerId". Поэтому если задать для правила потока операций следующее условие, поиск нового владельца записи не будет выполнен:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Вместо этого для правила потока операций можно задать следующее условие, обеспечивающее поиск нового владельца записи:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Пример 2. Следующее выражение возвращает адрес электронной почты предыдущего владельца записи:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Пример 3. Следующее выражение возвращает адрес электронной почты текущего владельца записи:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Пример 4. В рамках коммерческой деятельности требуется передать для контакта запрос на обслуживание по электронной почте. Перед передачей сообщения запускается правило поток операций, обеспечивающее проверку согласия контакта на получение сообщений электронной почты. Для этого правила (действующего для записей типа "запрос на обслуживание") задано следующее условие:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Пример 2. Следующее выражение возвращает территорию основного субъекта для запроса на обслуживание:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## Типы записей

В следующей таблице в столбце "Тип связанной записи" отображаются независимые от языка имена типов связанных записей, которые можно найти с помощью функции JoinFieldValue. В столбце "Внешний ключ" отображаются внешние ключи, по которым выполняется поиск типов связанных записей. В столбце "Тип записи" показаны типы записей, применяемые при настройке правил потоков операций, в которых представлены внешние ключи.

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Организация	ParentAccountId	Организация
Организация	BookId	Книга
Организация	SourceCampaignId	Кампания
Организация	PrimaryContactId	Контакт
Организация	CustomObject1Id	CustomObject1
Организация	CustomObject2Id	CustomObject2
Организация	CustomObject3Id	CustomObject3
Организация	TerritoryId	Территория
Организация	OwnerId	Пользователь
Конкурент организации	CompetitorId	Организация
Конкурент организации	PrimaryContactId	Контакт
Контакт субъекта	AccountId	Организация
Контакт субъекта	ContactId	Контакт
Роль контакта субъекта	ContactId	Контакт
Примечание для субъекта	AccountId	Организация
Команда организации	AccountId	Организация
Команда организации	UserId	Пользователь
Аккредитация	BookId	Книга
Операция	AccountId	Организация
Операция	BookId	Книга
Операция	CampaignId	Кампания
Операция	PrimaryContactId	Контакт

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Операция	CustomObject1Id	CustomObject1
Операция	CustomObject2Id	CustomObject2
Операция	CustomObject3Id	CustomObject3
Операция	DealerId	Дилер
Операция	FundRequestId	FundRequest
Операция	LeadId	Зацепка
Операция	MedEdEventId	MedEdEvent
Операция	OpportunityId	Бизнес-возможность
Операция	PortfolioId	Портфель
Операция	ServiceRequestId	ServiceRequest
Операция	DelegatedById	Пользователь
Операция	OwnerId	Пользователь
Заявка	BookId	Книга
Оценка	ContactId	Контакт
Оценка	LeadId	Зацепка
Оценка	OpportunityId	Бизнес-возможность
Оценка	ServiceRequestId	ServiceRequest
Актив	ManufacturerId	Организация
Актив	AccountId	Организация
Актив	CustomerContactId	Контакт
Актив	ProductId	Продукт
Марки дилеров ТС	AccountId	Организация
Часы продажи ТС	AccountId	Организация
Часы обслуживания ТС	ProductId	Продукт
Бизнес-план	BookId	Книга
Вызов для сведений о продукте	ProductId	Продукт
Пробные образцы вызова	OwnerId	Пользователь
Кампания	BookId	Книга



Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Кампания	CampaignId	Кампания
Кампания	CustomObject1Id	CustomObject1
Кампания	CustomObject2Id	CustomObject2
Кампания	CustomObject3Id	CustomObject3
Кампания	OwnerId	Пользователь
Получатели кампании	ContactId	Контакт
Получатели кампании	CampaignContactId	Контакт
Получатели кампании	CampaignId	Кампания
Сертификация	BookId	Книга
Контакт	AccountId	Организация
Контакт	BookId	Книга
Контакт	SourceCampaignId	Кампания
Контакт	ManagerId	Контакт
Контакт	ContactId	Контакт
Контакт	CustomObject1Id	CustomObject1
Контакт	CustomObject2Id	CustomObject2
Контакт	CustomObject3Id	CustomObject3
Контакт	TerritoryId	Территория
Контакт	OwnerId	Пользователь
Примечание контакта	ContactId	Контакт
Контакт: команда	ContactId	Контакт
Контакт: команда	UserId	Пользователь
Курс	BookId	Книга
Пользовательский объект 01	AccountId	Организация
Пользовательский объект 01	ActivityId	Операция
Пользовательский объект 01	BookId	Книга

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Пользовательский объект 01	CampaignId	Кампания
Пользовательский объект 01	ContactId	Контакт
Пользовательский объект 01	ParentId	CustomObject1
Пользовательский объект 01	CustomObject2Id	CustomObject2
Пользовательский объект 01	CustomObject3Id	CustomObject3
Пользовательский объект 01	DealerId	Дилер
Пользовательский объект 01	FundId	Фонд
Пользовательский объект 01	HouseholdId	Домохозяйство
Пользовательский объект 01	LeadId	Зацепка
Пользовательский объект 01	MedEdEventId	MedEdEvent
Пользовательский объект 01	OpportunityId	Бизнес-возможность
Пользовательский объект 01	PortfolioId	Портфель
Пользовательский объект 01	ProductId	Продукт
Пользовательский объект 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
Пользовательский объект 01	SolutionId	Решение
Пользовательский объект 01	OwnerId	Пользователь
Пользовательский объект 01	VehicleId	Транспортное средство
Пользовательский объект 02	AccountId	Организация

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Пользовательский объект 02	ActivityId	Операция
Пользовательский объект 02	BookId	Книга
Пользовательский объект 02	CampaignId	Кампания
Пользовательский объект 02	ContactId	Контакт
Пользовательский объект 02	CustomObject1Id	CustomObject1
Пользовательский объект 02	ParentId	CustomObject2
Пользовательский объект 02	CustomObject3Id	CustomObject3
Пользовательский объект 02	DealerId	Дилер
Пользовательский объект 02	FundId	Фонд
Пользовательский объект 02	HouseholdId	Домохозяйство
Пользовательский объект 02	LeadId	Зацепка
Пользовательский объект 02	MedEdEventId	MedEdEvent
Пользовательский объект 02	OpportunityId	Бизнес-возможность
Пользовательский объект 02	PortfolioId	Портфель
Пользовательский объект 02	ProductId	Продукт
Пользовательский объект 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
Пользовательский объект 02	SolutionId	Решение
Пользовательский объект 02	OwnerId	Пользователь

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Пользовательский объект 02	VehicleId	Транспортное средство
Пользовательский объект 03	AccountId	Организация
Пользовательский объект 03	ActivityId	Операция
Пользовательский объект 03	BookId	Книга
Пользовательский объект 03	CampaignId	Кампания
Пользовательский объект 03	ContactId	Контакт
Пользовательский объект 03	CustomObject1Id	CustomObject1
Пользовательский объект 03	CustomObject2Id	CustomObject2
Пользовательский объект 03	ParentId	CustomObject3
Пользовательский объект 03	DealerId	Дилер
Пользовательский объект 03	FundId	Фонд
Пользовательский объект 03	HouseholdId	Домохозяйство
Пользовательский объект 03	LeadId	Зацепка
Пользовательский объект 03	MedEdEventId	MedEvent
Пользовательский объект 03	OpportunityId	Бизнес-возможность
Пользовательский объект 03	PortfolioId	Портфель
Пользовательский объект 03	ProductId	Продукт
Пользовательский объект 03	ServiceRequestId	ServiceRequest

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Пользовательский объект 03	SolutionId	Решение
Пользовательский объект 03	OwnerId	Пользователь
Пользовательский объект 03	VehicleId	Транспортное средство
Пользовательские объекты 04-40	BookId	Книга
Регистрация сделки	BookId	Книга
Дилер	BookId	Книга
Дилер	CustomObject1Id	CustomObject1
Дилер	CustomObject2Id	CustomObject2
Дилер	CustomObject3Id	CustomObject3
Дилер	ParentDealerId	Дилер
Дилер	PrimaryTerritoryId	Территория
Дилер	OwnerId	Пользователь
Территория дилера	ChannelPartnerId	Дилер
Экзамен	BookId	Книга
Финансовая организация	BookId	Книга
Финансовый план	BookId	Книга
Фонд	BookId	Книга
Фонд	CustomObject1Id	CustomObject1
Фонд	CustomObject2Id	CustomObject2
Фонд	CustomObject3Id	CustomObject3
Фонд	FundId	Фонд
Фонд	PrimaryOwnerId	Пользователь
Участник фонда	FundId2	Фонд
Запрос фонда	CampaignId	Кампания
Запрос фонда	PrimaryContactId	Контакт
Запрос фонда	FundId	Фонд

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Запрос фонда	OwnedByEmployeeId	FundRequest
Запрос фонда	FundOwnerId	Пользователь
Запрос фонда	OwnerId	Пользователь
Домохозяйство	AccountID	Организация
Домохозяйство	BookId	Книга
Домохозяйство	PrimaryContactId	Контакт
Домохозяйство	CustomObject1Id	CustomObject1
Домохозяйство	CustomObject2Id	CustomObject2
Домохозяйство	CustomObject3Id	CustomObject3
Домохозяйство	OwnerGroupId	Домохозяйство
Контакт домохозяйства	CampaignId	Кампания
Зацепка	AccountId	Организация
Зацепка	BookId	Книга
Зацепка	CampaignId	Кампания
Зацепка	ContactId	Контакт
Зацепка	CustomObject1Id	CustomObject1
Зацепка	CustomObject2Id	CustomObject2
Зацепка	CustomObject3Id	CustomObject3
Зацепка	OpportunityId	Бизнес-возможность
Зацепка	OwnerId	Пользователь
Зацепка	SalesRepId	Пользователь
Зацепка	ReferredById	Пользователь
Запросы ФРР	BookId	Книга
Мероприятие медицинского образования	BookId	Книга
Мероприятие медицинского образования	ProductId	Продукт
Мероприятие медицинского образования	OwnerId	Пользователь

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Цель	BookId	Книга
Бизнес-возможность	AccountId	Организация
Бизнес-возможность	BookId	Книга
Бизнес-возможность	SourceCampaignId	Кампания
Бизнес-возможность	KeyContactId	Контакт
Бизнес-возможность	ConatactId	Контакт
Бизнес-возможность	CustomObject1Id	CustomObject1
Бизнес-возможность	CustomObject2Id	CustomObject2
Бизнес-возможность	CustomObject3Id	CustomObject3
Бизнес-возможность	DealerId	Дилер
Бизнес-возможность	TerritoryId	Территория
Бизнес-возможность	OwnerId	Пользователь
Конкурент для возможности	PrimaryContactId	Контакт
Конкурент для возможности	CompetitorId	Бизнес-возможность
Роль контакта для бизнес-возможности	ContactId	Контакт
Роль контакта для бизнес-возможности	OpportunityId	Бизнес-возможность
Примечание для возможности	OptyId	OpportunityId
Партнер для возможности	PrimaryContactId	Контакт
Партнер для возможности	PartnerId	Бизнес-возможность
Партнер для возможности	OwnerId	Пользователь
Команда для возможности	OptyId	Бизнес-возможность
Команда для возможности	UserId	Пользователь
Партнер	ParentAccountId	Организация
Партнер	BookId	Книга
Партнер	SourceCampaignId	Кампания

Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Партнер	TerritoryId	Территория
Партнер	ChannelAccountManagerId	Пользователь
Партнер	OwnerId	Пользователь
Партнерская программа	BookId	Книга
Полис	BookId	Книга
Портфель	AccountId	Организация
Портфель	InstitutionId	Организация
Портфель	BookId	Книга
Портфель	PrimaryContactId	Контакт
Портфель	CustomObject1Id	CustomObject1
Портфель	CustomObject2Id	CustomObject2
Портфель	CustomObject3Id	CustomObject3
Портфель	OwnerGroupId	Портфель
Портфель	ParentPortfolioAccountId	Портфель
Портфель	ParentProductId	Продукт
Портфель	ProductId	Продукт
Портфель	OwnerId	Пользователь
Владелец портфеля	ContactId	Контакт
Владелец портфеля	PortfolioId	Портфель
Продукт	ParentProductId	Продукт
Выручка	OpportunityAccountId	Организация
Выручка	AssetId	Актив
Выручка	ContactId	Контакт
Выручка	OpportunityId	Бизнес-возможность
Выручка	ProductId	Продукт
Выручка	OwnerId	Пользователь
Партия образцов	BookId	Книга
Транзакция с пробами	BookId	Книга



Тип записи	Внешний ключ	Тип связанной записи
Запрос на обслуживание	AccountId	Организация
Запрос на обслуживание	AssetId	Актив
Запрос на обслуживание	BookId	Книга
Запрос на обслуживание	ContactId	Контакт
Запрос на обслуживание	CustomObject1Id	CustomObject1
Запрос на обслуживание	CustomObject2Id	CustomObject2
Запрос на обслуживание	CustomObject3Id	CustomObject3
Запрос на обслуживание	DealerId	Дилер
Запрос на обслуживание	ProductId	Продукт
Запрос на обслуживание	OwnerId	Пользователь
Запрос на обслуживание	VehicleId	Транспортное средство
Решение	CustomObject1Id	CustomObject1
Решение	CustomObject2Id	CustomObject2
Решение	CustomObject3Id	CustomObject3
Решение	ProductId	Продукт
Запрос особых цен	BookId	Книга
Транспортное средство	AccountId	Организация
Транспортное средство	BookId	Книга
Транспортное средство	PrimaryContactId	Контакт
Транспортное средство	CustomObject1Id	CustomObject1
Транспортное средство	CustomObject2Id	CustomObject2
Транспортное средство	CustomObject3Id	CustomObject3
Транспортное средство	ProductId	Продукт
Транспортное средство	SellingDealerId	Дилер
Транспортное средство	ServicingDealerId	Дилер
Транспортное средство	OwnerId	Пользователь

Кроме того, указанные ниже поля внешних ключей являются общими для всех типов записей и ссылаются на соответствующие типы записей пользователя:

■ CreatedById

■ ModifiedById

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## JulianDay

Функция JulianDay в инструменте Expression Builder возвращает количество дней, прошедших с полудня 1 января 4713 г. до н.э. по мировому времени.

### Синтаксис

JulianDay(date)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.  Следующее выражение возвращает значение текущей даты:  JulianDay(Today())

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## JulianMonth

Функция JulianMonth в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

Здесь *JulianYear* - год, возвращаемый функцией [JulianYear](#) (на стр. 733), *current\_month* - целое число от 1 до 12, январю соответствует число 1.

### Синтаксис

JulianMonth(date)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.  Следующее выражение возвращает значение текущей даты:  JulianMonth(Today())

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## JulianQtr

Функция JulianQtr в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

Здесь *JulianYear* - год, возвращаемый функцией [JulianYear](#) (на стр. 733), а *current\_quarter* вычисляется как значение выражения

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

и округляется до ближайшего целого числа.

## Синтаксис

JulianQtr(date)

## Тип результата

Целое число

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.  Следующее выражение возвращает значение текущей даты:  JulianQtr(Today())

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "[Об инструменте Expression Builder](#)" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "[Работа с инструментом Expression Builder](#)" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "[Функции инструмента Expression Builder](#)" на стр. 705)

## JulianWeek

Функция JulianWeek в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

*JulianDay / 7*

и округляется до ближайшего целого числа; здесь *JulianDay* - день, возвращаемый функцией [JulianDay](#) (на стр. 730).

## Синтаксис

JulianWeek(date)

## Тип результата

Целое число

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.  Следующее выражение возвращает значение текущей даты:  JulianWeek(Today())

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## JulianYear

Функция JulianYear в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

*current\_year* + 4713

## Синтаксис

JulianYear(date)

## Тип результата

Целое число

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.  Следующее выражение возвращает значение

Аргумент	Описание
	текущей даты: JulianYear(Today())

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Left

Функция Left в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов с левой стороны строки.

### Синтаксис

Left(string, length)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string	Строка, из которой возвращаются символы с левой стороны. Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.
length	Целое число, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент равен 0 (нулю), возвращается пустая строка. Если этот аргумент больше или равен количеству символов в строке, возвращается строка целиком.

## Примеры

В следующем примере, если адрес электронной почты текущего пользователя - john.doe@oracle.com, возвращается значение john.

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Len

Функция Len в инструменте Expression Builder возвращает количество символов в заданной строке.

## Синтаксис

Len(string)

## Тип результата

Целое число

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
Строка	Имя поля или строковое выражение, в котором подсчитывается количество символов. В случае пустой строки возвращается значение 0 (нуль). Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.

## Примеры

В следующем примере возвращается значение 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

В следующем примере возвращается значение 19, если поле содержит допустимую метку времени:

```
Len([<CreatedDate>])
```

В следующем примере возвращается значение 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## LN

Функция LN в инструменте Expression Builder возвращает натуральный логарифм числа, переданного в качестве аргумента.

### Синтаксис

LN(number)

### Тип результата

Число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
number	Число, для которого возвращается натуральный логарифм.

### Примеры

В следующем примере:

```
LN(10)
```

возвращается значение 2.30.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.



- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Национальные параметры

Функция `Locale` в инструменте Expression Builder возвращает код национальных параметров вошедшего в систему пользователя, например, `ENU`.

### Синтаксис

`Locale()`

### Тип результата

Строка

#### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## LocaleListSeparator

Функция `LocaleListSeparator` в инструменте Expression Builder возвращает символ, заданный в текущих национальных параметрах в качестве разделителя элементов списка, например, запятую (,).

### Синтаксис

`LocaleListSeparator()`

### Тип результата

Строка

#### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)

- [Использование Expression Builder](#) (см. "[Работа с инструментом Expression Builder](#)" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "[Функции инструмента Expression Builder](#)" на стр. 705)

## LookupName

Функция LookupName в инструменте Expression Builder выполняет поиск строки, удовлетворяющей всем указанным ниже условиям, в таблице 'Список значений'.

- Значение в поле TYPE соответствует аргументу type.
- Значение в поле CODE соответствует аргументу lang\_ind\_code.
- Значение в поле LANG\_ID соответствует коду активного в данный момент языка.

Эта функция возвращает непереуведенное значение (код, независимый от языка), соответствующее отображаемому значению в заданном списке значений.

**СОВЕТ.** При задании параметров для функции LookupName выберите 'Показать приемлемые значения' для отображения допустимых значений поля, выбранного в списке полей. (Если поле представляет собой список выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображаются все значения, заданные для этого списка выбора. Если поле не является списком выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.)

## Синтаксис

LookupName(type, lang\_ind\_code)

## Тип результата

Строка

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
type	Тип строки, поиск которой выполняется.
lang_ind_code	Отображаемое значение.

## Пример

Если отображаемому значению 'CALIFORNIA' соответствует независимый от языка код 'CALIF', в каждом из последующих примеров возвращается значение 'CALIF':

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## LookupValue

Функция LookupValue в инструменте Expression Builder возвращает заданное значение из списка выбора, переведенное на активный в данный момент язык.

Значения из списков выбора хранятся в таблице 'Список значений'. Функция LookupValue возвращает значение на пересечении столбца VAL и строки, удовлетворяющей всем указанным ниже условиям.

- Значение в столбце TYPE соответствует аргументу type.
- Значение в столбце CODE соответствует аргументу lang\_ind\_code.
- Значение в столбце LANG\_ID соответствует коду активного в данный момент языка.

Функция LookupValue обеспечивает независимость результатов от национальных параметров при вычислении в Oracle CRM On Demand выражений, содержащих значения из списков выбора. Например, результат вычисления значения *White* для английского языка совпадает с результатом вычисления значения *Blanc* для французского языка.

**СОВЕТ.** При задании параметров для функции LookupValue выберите 'Показать приемлемые значения' для отображения допустимых значений поля, выбранного в списке полей. (Если поле представляет собой список выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображаются все значения, заданные для этого списка выбора. Если поле не является списком выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле 'Этап продаж' в записях бизнес-возможностей, строго говоря, не является списком выбора. Функция LookupValue не применяется к этому полю.

### Синтаксис

```
LookupValue (type, lang_ind_code)
```

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
type	Тип строки, поиск которой выполняется.
lang_ind_code	Непереведенное значение в списке значений.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Mid

Функция Mid в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов из строки.

**СОВЕТ.** Для определения количества символов в строке воспользуйтесь функцией [Len](#) (на стр. 735).

### Синтаксис

Mid(string, start, length)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string	Имя поля или строковое выражение, из которого возвращаются символы. Если значение строки не определено, возвращается пустая строка.
start	Имя поля или выражение, указывающее позицию символа в строке, с которого начинается подсчет длины возвращаемого фрагмента. Если значение аргумента start больше количества символов в строке, функция Mid возвращает пустую строку.
length	Необязательный параметр. Имя поля или выражение, указывающее количество возвращаемых символов.

Аргумент	Описание
	Если этот аргумент отсутствует или его значение превышает количество символов, которые могут быть возвращены, возвращаются все символы от позиции, заданной аргументом start, до конца строки.

## Примеры

В следующем примере возвращается семь символов (Builder), начиная с двенадцатого символа в строке:

```
Mid("Expression builder is easy!!", 12, 7)
```

В следующих примерах возвращается семь символов, начиная с двенадцатого символа, из текстового поля, содержащего текст *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>', 12, 7)
```

или

```
Mid([<TextFieldName>], 12, 7)
```

В следующем примере из адреса электронной почты извлекается имя домена:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>], FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## OrganizationName

Функция OrganizationName в инструменте Expression Builder возвращает название организации вошедшего в систему пользователя.

## Синтаксис

```
OrganizationName()
```

## Тип результата

Строка

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## До

Функция PRE в инструменте Expression Builder возвращает предыдущее значение заданного поля в период, когда значение этого поля изменено, но еще не обновлено в базе данных.

**ВНИМАНИЕ!** Настоятельно рекомендуется избегать использования функции PRE вместе с правилами потока операций, содержащими действие ожидания, поскольку это действие влияет на режим работы функции PRE. Все действия, следующие за действием ожидания, будут выполняться только по истечении указанного периода ожидания. Оставшиеся действия выполняются в рамках другой операции пакетной обработки, чем та, в которой было первоначально применено правило, и значения полей, содержащиеся в записи до выполнения действия, вызвавшего применение правила, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее значение поля всегда совпадает с текущим значением.

### Синтаксис

PRE('<fieldname>')

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
FieldName	Имя измененного поля.

При использовании функции PRE необходимо учитывать следующее:

- Если функция PRE используется для получения предыдущего значения поля в условных выражениях, таких как условия потока операций или инструкции проверки, следует помнить, что начальное значение поля может быть пустым (null). Сравнение такого значения со значением, отличным от null, приведет к непредсказуемым результатам. Чтобы обеспечить правильное вычисление условных выражений в подобных случаях, используйте функцию PRE вместе с функцией IfNull, как показано в следующем примере:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

В этом примере для замены значения null используется текстовая строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений данного поля.

- Если функция PRE используется в правиле или действии потока операций, вызываемом после действия ожидания, функция не возвращает предыдущее значение поля. Однако в компании может использоваться бизнес-процесс, в котором требуется выполнять такие сравнения. В подобных случаях можно использовать правило потока операций, инициируемое событием "Перед сохранением измененной записи", для сохранения предыдущего значения поля в любом неиспользуемом поле типа записи. Затем это сохраненное значение поля можно использовать в сравнениях, задаваемых правилами потока операций с действием ожидания.

При создании правила потока операций для сохранения предыдущего значения поля в неиспользуемом поле типа записи следует помнить, что предыдущее значение исходного поля может оказаться пустым (null). Поэтому, чтобы при обнаружении значения null сохранить значение по умолчанию, используйте выражение наподобие следующего:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid")
```

В этом примере для замены значения null значением по умолчанию используется текстовая строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений исходного поля.

## Пример создания правила потока операций для отправки сообщения электронной почты предыдущему владельцу записи организации

В следующем примере показано, как создать правило потока операций, позволяющее при смене владельца записи организации отправлять сообщение электронной почты предыдущему владельцу записи.

### Создание правила потока операций для отправки сообщения электронной почты предыдущему владельцу записи организации

- 1 Создайте правило потока операций для типа записи "Организация" с инициирующим событием "При сохранении измененной записи".
- 2 Сохраните правило потока операций.
- 3 Создайте действие "Добавление сообщения электронной почты" для правила потока операций.
- 4 Настройте действие потока операций следующим образом:
  - a В списке "Кому" выберите "Конкретный адрес электронной почты".
  - b В текстовом поле выражения "Кому" введите следующее выражение:  

```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
```
  - c Заполните поля темы и текста сообщения электронной почты.
  - d Сохраните действие для правила потока операций.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Right

Функция Right в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов с правой стороны строки.

### Синтаксис

Right(string, length)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string	Строка, из которой возвращаются символы с правой стороны. Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.
length	Целое число, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент равен 0 (нулю), возвращается пустая строка. Если этот аргумент больше или равен количеству символов в строке, возвращается строка целиком.

### Примеры

В следующем примере, если адрес электронной почты текущего пользователя - john.doe@oracle.com, возвращается значение oracle.com.

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)



- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## RowIdToRowNum

Функция RowIdToRowNum в инструменте Expression Builder служит для преобразования алфавитно-цифрового идентификатора строки в числовой формат.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Идентификаторы строк формируются в Oracle CRM On Demand посредством запатентованного алгоритма и полностью обеспечивают ссылочную целостность в базе данных Oracle CRM On Demand. В этом алгоритме применяется кодирование Base-36 на основе позиционной системы счисления с основанием 36. Основание 36 позволяет представлять разряды цифрами 0 - 9 и буквами A - Z; данная система является оптимизированной алфавитно-цифровой системой счисления на основе символов ASCII без учета регистра.

### Синтаксис

RowIdToRowNum('row\_id')

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
row_id	Строковый литерал, имя поля или выражение, возвращающее алфавитно-цифровой идентификатор строки.

### Примеры

В следующем примере:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

возвращается значение 38-8021253.

В следующем примере:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

возвращается значение 38-57119344.

Если поле <AccountID> содержит значение '12-Y09KG', следующем примере:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

возвращается значение 38-57119344.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## RowNum

Функция RowNum в инструменте Expression Builder возвращает позицию записи в активном наборе записей.

### Синтаксис

RowNum()

### Тип результата

Целое число

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Timestamp

Функция Timestamp в инструменте Expression Builder возвращает дату и время на сервере с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя. Например, если для текущего пользователя задано Восточное (летнее) время для США (EDT), т.е. мировое время -0400, функция Timestamp преобразует время на сервере во время EDT. Функция TimeStamp выполняет преобразование UTC (кода универсального времени).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для функции Timestamp() не поддерживаются арифметические операции (например, сложение и вычитание).

## Синтаксис

Timestamp()

## Тип результата

Дата и время

## Примеры

В следующем примере возвращаются текущие дата и время в формате месяц/день/год часы:минуты:секунды:

```
Timestamp()
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## ToChar

Функция ToChar в инструменте Expression Builder служит для преобразования заданной даты или числового выражения в отформатированную строку.

## Синтаксис

ToChar(expression, format)

**ВНИМАНИЕ!** Не используйте одновременно формат даты и числовой формат в экземпляре функции ToChar, поскольку это может привести к неверным результатам.

## Тип результата

Строка

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание

Аргумент	Описание
expression	Выражение или поле, возвращающее дату, дату и время или числовое значение.
format	Строка, представляющая формат даты или числа.

В следующей таблице приведено описание форматов дат для данной функции.

Код формата	Описание
DD	День месяца из двух цифр (01 - 31)
DDDD dddd	Название дня.
MM	Номер месяца из двух цифр (01-12, где 01 соответствует ЯНВ). Необходимо использовать заглавные буквы <i>MM</i> , поскольку <i>mm</i> обозначают минуты.
MMMM mmmm	Название месяца. Имейте в виду, что при использовании строчных букв необходимо использовать четыре буквы "m" ("mmmm"), поскольку две такие буквы ("mm") обозначают минуты.
Y	Последняя цифра года.
YY	Последние две цифры года.
YYYY	Четыре цифры года.
hh12	Час дня в 12-часовом формате.
hh24	Час дня в 24-часовом формате.
hh	Час дня. Можно указать половину суток (AM/PM) для 12-часового формата, например:  hh:mm:ss PM  Если половина суток не указана, по умолчанию используется 24-часовой формат.
mm	Минуты. Следует отметить, что "mm" (то есть две строчных буквы "m") всегда обозначают минуты и не могут использоваться для обозначения двух цифр дня месяца.
ss	Секунды.

В следующей таблице приведено описание форматов чисел для данной функции.

Формат кода.	Пример	Описание
#	####	Возвращаемое значение содержит заданное количество цифр; отрицательное значение начинается со знака "минус".
0	####.00	Возвращаются начальные и конечные нули.
\$	\$####.00	Возвращаемое значение начинается со знака доллара США.
,	#,###	Возвращаемое значение содержит запятую в заданной позиции. Запятая не может находиться справа от десятичной точки. Шаблон формата не может начинаться с запятой.
.	###.##	Возвращаемое значение содержит десятичную точку в заданной позиции. В параметре format допускается только одна десятичная точка. Если заданное количество позиций после десятичной точки меньше количества цифр в дробной части, десятичное значение округляется вверх.

## Примеры использования числовых форматов

В следующем примере возвращается значение 10:

```
ToChar (10, "###.##")
```

В следующем примере возвращается значение 10:

```
ToChar (10, "##.00")
```

В следующем примере возвращается значение 10.24:

```
ToChar (10.2388, "##.00")
```

В следующем примере возвращается значение -10.24:

```
ToChar (-10.2388, "###.##")
```

## Примеры использования форматов даты

В следующем примере значение, возвращаемой функцией `Timestamp()`, преобразуется в формат ДД/ММ/ГГГГ:

```
ToChar(Timestamp(), "DD/MM/YYYY")
```

Например, если функция `Timestamp()` возвращает значение 02/29/2008 10:58:37, результатом вычисления предыдущего выражения является 29/02/2008.

В следующих примерах показано отображение двенадцати часов ночи в различных форматах:

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` возвращает 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) возвращает 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) возвращает 2009/05/22 00:00:00

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Today

Функция Today в инструменте Expression Builder возвращает текущую дату с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя. Например, если для текущего пользователя задано Восточное (летнее) время для США (EDT), т.е. мировое время -0400, функция Today() преобразует дату на сервере в дату EDT. Функция Today() выполняет преобразование UTC (кода универсального времени).

### Синтаксис

Today()

### Тип результата

Дата

### Примеры

Если текущая дата - 11/27/2007, выражение

Today() - 30

возвращает значение 10/28/2007.

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## UserValue

Функция UserValue в инструменте Expression Builder возвращает значение заданного атрибута для текущего пользователя.

Полями в представлении "Сведения о пользователе" служат атрибуты выбранного пользователя.

## Синтаксис

UserValue("<attribute>")

## Тип результата

Строка

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
attribute	Независимое от языка имя или пользовательская метка интеграции, соответствующие отображаемому имени атрибута текущего пользователя.

## Примеры

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы в пользовательском текстовом поле с именем "Происхождение" в запросе на обслуживание при создании записи по умолчанию отображалась страна местонахождения пользователя, создающего запись.

Для реализации бизнес-правила на странице "Настройка полей" для запроса на обслуживание задайте для поля "Происхождение" значение по умолчанию UserValue("<PersonalCountry>") и установите флажок "Внести по умолчанию".

О создании и редактировании полей см. раздел [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 89).

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы определенное правило потока операций запускалось при условии, что владелец бизнес-возможности не является администратором.

Для реализации бизнес-правила свяжите с правилом потока операций следующее условие:

```
UserValue("<EMailAddr>") <> "administrator@testdata.com"
```

## Атрибуты

В следующей таблице представлены атрибуты, которые могут служить аргументами функции UserValue, и соответствующие отображаемые имена.

Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
Alias	Псевдоним	Администратор
AuthenticationType	Тип аутентификации	Только идентификатор пользователя/пароль
BusinessUnit	Хозяйственная единица	Хозяйственная единица
BusinessUnitLevel1	Хозяйственная единица - уровень 1	Хозяйственная единица - уровень 1
BusinessUnitLevel2	Хозяйственная единица - уровень 2	Хозяйственная единица - уровень 2
BusinessUnitLevel3	Хозяйственная единица - уровень 3	Хозяйственная единица - уровень 3
BusinessUnitLevel4	Хозяйственная единица - уровень 4	Хозяйственная единица - уровень 4
CellPhone	Мобильный телефон	+1 555 2368978
CreatedBy	Создано	Администратор Oracle CRM On Demand CSR
CreatedById	Не применимо.	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Дата создания	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Валюта	USD
Отдел	Отдел	Отдел
Подразделение	Подразделение	Подразделение
EMailAddr	Электронная почта	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Номер работника	12345
EnableTeamContactsSync	Разрешить синхронизацию контактов команды	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Внешний уникальный идентификатор	EXTUID123
FirstName	Имя	John
FundApprovalLimit	Предел утверждения для фонда	50000



Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
IntegrationId	Идентификатор интеграции	INTUID123
JobTitle	Должность	Менеджер производственного отдела
Language	Язык	Английский - США
LastLoggedIn	Последняя регистрация	10/31/2007 19:39:01
LastName	Фамилия	Doe
LeadLimit	Ограничение зацепки	2345679
Locale	Национальные параметры	Английский (Канада)
ManagerFullName	Получатель отчета	John Smith
ManagerId	Не применимо.	1E4763-IZAU
Рынок	Рынок	Рынок
MiddleName	Отчество	Middle
MiscellaneousNumber1	Прочее: номер 1	2312
MiscellaneousNumber2	Прочее: номер 2	2312
MiscellaneousText1	Прочее: текст 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Прочее: текст 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8 b32d92de222
ModifiedBy	Изменено	John Doe
ModifiedById	Не применимо.	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Изменено: дата	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Г-н/г-жа	Г-н
NeverCall	Не звонить	Y
NevereMail	Не писать по электронной почте	Y
NeverMail	Не писать	Y
PasswordState	Состояние пароля	Активный
PersonalCity	Город	Торонто
PersonalCountry	Страна	Канада
PersonalPostalCode	Почтовый индекс	M4C2C3

Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
PersonalProvince	Область	Онтарио
PersonalState	Край/область	CA
PersonalStreetAddress	Улица	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Адрес 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Адрес 3	Scarborough
PhoneNumber	Рабочий телефон	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Основная группа	Группа пользователей A
Регион	Регион	Регион
Роль	Роль	Выездной торговый представитель
RoleId	Идентификатор роли	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Электронная почта инспектора	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Показать страницу приветствия при регистрации	N
Состояние	Состояние	Активно
Сегмент рынка	Сегмент рынка	Сегмент рынка
SubRegion	Подобласть	Подобласть
TempPasswordFlag	Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"	Y
TimeZoneName	Часовой пояс	(GMT-05.00) Восточное время (США и Канада)
UserId	Идентификатор строки	1E1263-IZAU
UserLoginId	Идентификатор строки	1E1263-IZAU
UserSignInId	Идентификатор пользователя для входа в систему	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	№ рабочего факса	+1 555 2365556

### Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## UtcConvert

Функция UtcConvert в инструменте Expression Builder обеспечивает преобразование даты и времени с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя, и возвращает дату и время в заданном часовом поясе.

### Синтаксис

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

### Тип результата

Время

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
utc_date_time	Дата и время в соответствии с часовым поясом, заданным для текущего пользователя, в формате ММ/ДД/ГГГГ ЧЧ24:ММ:СС
time_zone	Название часового пояса.

### Примеры

Если для текущего пользователя задано Восточное время (США и Канада) (гринвичское время -05:00), в следующем примере:

```
UtcConvert("12/14/2007 17:07:05", "Pacific Standard Time")
```

возвращается значение

12/14/2007 12:07:05

Если для текущего пользователя задано гринвичское время +05:30 (Калькутта, Ченнаи, Мумбаи, Нью-Дели), в следующем примере:

```
UtcConvert("12/14/2007 15:07:05", "Eastern Standard Time")
```

возвращается значение

12/14/2007 04:37:05

В следующих примерах показано, как переводить западноевропейское время в формат UTC:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Амстердам, Берлин, Берн, Рим, Стокгольм, Вена")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Западная Европа (лето)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Западная Европа (зима)")
```

В следующих примерах показано, как переводить южноафриканское время в формат UTC:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Хараре, Претория")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Южная Африка (лето)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Южная Африка (зима)")
```

Если имя часового пояса содержит специальный символ, например апостроф (') или запятую (,), необходимо заключить этот символ или целиком все имя в двойные кавычки. Например:

```
%%UtcConvert("08/03/2009 12:01:33","(GMT+13:00) nuku" + "'" + "a'lofa")%%
```

```
%%UtcConvert("08/03/2009 12:01:33", "(GMT+13:00) nuku'a'lofa")%%
```

## Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

## Expression Builder Примеры

В следующей таблице приведены примеры выражений, которые можно использовать при работе с инструментом Expression Builder.

Примеры выражений при работе с инструментом Expression Builder	
Обновление поля маржи, связанной с бизнес-возможностью	
Описание	Обновление поля маржи, связанной с бизнес-возможностью
Синтаксис	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Проверка сделок небольшого объема	
Описание	Проверка поля. Выручка от сделки небольшого объема не может

	превышать 1000000.
Синтаксис	<code>&lt;= Iif (Fieldvalue('&lt;OpportunityCategory&gt;') = 'Small Deal', 1000000, [&lt;Revenue&gt;])</code>
<b>Назначение только что созданного запроса на обслуживание создавшему его пользователю</b>	
Описание	Каждый раз при создании запроса на обслуживание для поля 'Владелец: идентификатор' этого запроса в качестве значения по умолчанию задается идентификатор пользователя.
Синтаксис	<code>[&lt;OwnerId&gt;] = UserValue('&lt;UserId&gt;')</code>
<b>Проверка наличия изменений в значениях указанных полей</b>	
Описание	Проверка наличия изменений в значениях полей
Синтаксис	<code>(PRE('&lt;ActualCost&gt;') &lt;&gt; [&lt;ActualCost&gt;]) OR (PRE('&lt;BudgetedCost&gt;') &lt;&gt; [&lt;BudgetedCost&gt;])</code>
<b>Запуск потока операций на основе даты закрытия</b>	
Описание	При изменении даты закрытия более чем на один месяц запускается поток операций.
Синтаксис	<code>([&lt;CloseDate&gt;] - PRE('&lt;CloseDate&gt;')) &gt; 30</code>
<b>Запуск потока операций по достижении определенного этапа продаж для бизнес-возможности без контакта</b>	
Описание	По достижении этапа продаж 'Закрыто/Реализовано' для бизнес-возможности при отсутствии контакта запускается поток операций.
Синтаксис	<code>Fieldvalue('&lt;SalesStage&gt;') = "Closed/won" AND PRE('&lt;SalesStage&gt;') &lt;&gt; [&lt;SalesStage&gt;] AND [&lt;KeyContactId&gt;] = "No Match Row Id"</code>
<b>Запуск потока операций при установке флажка</b>	
Описание	При установке пользовательского флажка 'Ready for Review' (Готово для рассмотрения) запускается поток операций.
Синтаксис	<code>Fieldvalue('&lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;') = 'Y' AND (PRE('&lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )</code>
<b>Проверка прав собственности текущего пользователя на запись</b>	
Описание	Проверьте, является ли владелец записи текущим пользователем. В этом случае используется функция IfNull, поскольку поле "Владелец" может быть пустым.
Синтаксис	<code>IfNull([&lt;OwnerId&gt;], "Invalid") = UserValue('&lt;UserId&gt;')</code>

#### **Запуск передачи уведомления по электронной почте при изменении типа субъекта**

Описание	При изменении типа субъекта с 'Зацепка' на 'Клиент' запускается передача уведомления по электронной почте.
Синтаксис	PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Customer"

#### **Исключение конкретного канала из потока операций**

Описание	Поток задач не выполняется для интерактивной записи
Синтаксис	PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")

#### **Связанные разделы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (см. "Об инструменте Expression Builder" на стр. 689)
- [Использование Expression Builder](#) (см. "Работа с инструментом Expression Builder" на стр. 690)
- [Expression Builder Функции](#) (см. "Функции инструмента Expression Builder" на стр. 705)

# Указатель терминов

---

## D

Duration - 707

## E

ExcludeChannel - 708

Expression Builder - 689

Expression Builder Примеры - 756

## F

FieldValue - 710

FindNoneOf - 711

FindOneOf - 711

## G

GetGroupId - 712

GetParentId - 713

## I

IfNull - 713

Ilf - 714

InStr - 716

## J

JoinFieldValue - 717

JulianDay - 730

JulianMonth - 731

JulianQtr - 731

JulianWeek - 732

JulianYear - 733

## L

Left - 734

Len - 735

LN - 736

LocaleListSeparator - 737

LookupName - 738

LookupValue - 739

## M

Mid - 740

## O

OrganizationName - 741

## R

Right - 744

RowIdToRowNum - 745

RowNum - 746

## T

Timestamp - 746

ToChar - 747

Today - 750

## U

UserValue - 751

UtcConvert - 755

## A

Авторизация контактов для получения образцов - 687

Администрирование Oracle CRM On Demand - 7

Администрирование адресов - 64

Администрирование выделенных квот обслуживания - 58

Администрирование компании - 18

Администрирование настройки - 93

Администрирование определений личных извлечений - 644

Администрирование преобразования зацепок - 386

Администрирование процессов - 309

Администрирование финансового календаря - 44

Активация языков - 43

## B

Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей - 321

Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница' - 151

Возврат настроек по умолчанию - 102

Выбор уровней доступа для типов основной записи - 237

Выбор уровней доступа для типов связанной записи - 237

Выделенные квоты обслуживания - 58

## D

Деактивация пользователей - 190

Деактивация пользователей (партнеры) - 197

Деактивация правил и действий потоков операций - 365

До - 742

Добавление книг к макетам страниц сведений о записи - 294

Добавление профилей доступа - 235

Добавление ролей - 245

Добавление состояний перехода к процессу - 317

Добавление типов записей - 154

## З

Загрузка из сети WSDL и файлов схемы - 639

Загрузка клиентских расширений - 143

Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand - 638

Загрузка служебной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand - 644

Задание валюты - 48

Задание параметров паролей компании - 34

Задание типов записей в определениях личных извлечений - 654

## И

Изменение значений в списке выбора - 102

Изменение значка для типа записей - 154

Изменение идентификатора пользователя - 183

Изменение идентификатора пользователя (партнеры) - 196  
Изменение порядка действий для правил потоков операций - 363  
Изменение порядка правил потоков операций - 364  
Импорт данных - 627  
Импорт книг и их назначения - 270  
Инструкции по типам полей для импорта данных - 451  
Инструменты импорта и экспорта - 409  
Инструменты управления данными - 409  
Интеграция веб-служб - 638  
Использование индексированных пользовательских полей - 99

## **К**

Код отклонения для зацепок - 391  
Конфигурация настройки полей для состояний перехода - 320  
Конфигурация потока операций - 323

## **М**

Монитор потоков операций - 368

## **Н**

Назначение записей книгам - 295  
Назначение книг на основе времени - 271  
Настройка аудита операций - 121  
Настройка веб-ссылок - 94  
Настройка групп пользователей - 303  
Настройка категорий продуктов - 666  
Настройка квот продаж пользователей - 181  
Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя - 182  
Настройка меток интеграции нестандартных полей - 94  
Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании - 146  
Настройка определения прогноза - 391  
Настройка параметров событий интеграции - 663  
Настройка пользователей - 166  
Настройка пользователей (партнеры) - 193  
Настройка правил назначения - 380  
Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания - 61  
Настройка прейскурантов для PRM - 669  
Настройка приложения - 73  
Настройка продуктов компании - 667  
Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию - 19  
Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов - 400  
Настройка режимов владения записями - 283  
Настройка списка отраслей компании - 408  
Настройка статических макетов страниц - 105  
Настройка сценариев оценки - 674

Настройка территорий - 306  
Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения - 70  
Настройки профиля доступа и роли для адресов - 71

Национальные параметры - 737

## **О**

О выражениях - 693  
О действиях потока операций - 332  
О делегированных пользователях - 186  
О доступе к типам записей для ролей - 242  
О записях-дубликатах и внешних идентификаторах - 431  
О защите от подделки запросов между веб-узлами - 42  
О конфигурациях дополнений - 158  
О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями - 83  
О поддержке веб-служб для книг - 260  
О политиках регистрации и назначения паролей - 33  
О пользовательских веб-апплетах - 132  
О пользовательских макетах страниц - 179  
О пользовательских полях - 85  
О полях, списках выбора и метриках - 157  
О правилах назначения - 375  
О правилах потока операций на основе времени - 334  
О правилах потоков операций - 323  
О привилегиях в ролях - 244  
О проектировании структур книг - 255  
О профилях доступа в командах, группах и книгах - 201  
О профилях доступа в ролях - 199  
О распространении доступа с помощью наследования команд - 202  
О событиях интеграции - 660  
О странах и сопоставлении адресов - 413  
О сценариях оценки - 675  
Об инструменте Expression Builder - 689  
Об использовании веб-ссылок для создания новых сценариев интеграции - 97  
Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов - 162  
Об управлении полями - 77  
Об уровнях доступа для основных типов записей - 211  
Об уровнях доступа для связанных типов записей - 212  
Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов - 69  
Обновление определения прогноза - 398  
Ограничение использования IP-адресов - 44



- Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями - 342
- Ограничение процессов - 319
- Операторы инструмента Expression Builder - 700
- Определение каскадных списков выбора - 112
- Определение пользовательского финансового календаря - 46
- Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи - 203
- Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи - 206
- Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи - 204
- Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи - 208
- Определения личных извлечений - 644
- Основные поля в администрировании процессов - 311
- Отмена сохранения потока операций - 340
- Отображение внешних веб-страниц на вкладках - 129
- Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок - 388
- Отслеживание использования в Oracle CRM On Demand - 17
- Отслеживание компании - 52
- П**
- Переименование заголовков разделов полей - 109
- Переименование полей - 98
- Переименование типов записей - 152
- Подготовка к импорту данных - 457
- Позиции плана обмена сообщениями подготовка к импорту - 566
- Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации - 104
- Пользовательские поля - 169  
подготовка к импорту - 620
- Пользовательские поля задач подготовка к импорту - 618
- Поля - 181, 564
- Поля адреса подготовка к импорту - 473
- Поля аккредитации подготовка к импорту - 470
- Поля активов подготовка к импорту - 482
- Поля активов финансового субъекта подготовка к импорту - 544
- Поля бизнес-плана подготовка к импорту - 489
- Поля возможности - подготовка импорта - 573
- Поля встреч, задач и вызовов подготовка к импорту - 479
- Поля государственной лицензии для контакта подготовка к импорту - 512
- Поля держателей финансового субъекта подготовка к импорту - 542
- Поля держателя полиса подготовка к импорту - 595
- Поля дилера подготовка к импорту - 529
- Поля дохода по продукту для бизнес-возможностей подготовка к импорту - 576
- Поля заказа подготовка к импорту - 579
- Поля запасов образцов подготовка к импорту - 605
- Поля запроса на аккредитацию подготовка к импорту - 472
- Поля запроса на сертификацию подготовка к импорту - 494
- Поля запроса особых цен подготовка к импорту - 615
- Поля запроса ФРР подготовка к импорту - 561
- Поля запросов на обслуживание подготовка к импорту - 609
- Поля зацепок подготовка к импорту - 556
- Поля зачисления на курс подготовка к импорту - 513
- Поля заявки подготовка к импорту - 475
- Поля кампаний подготовка к импорту - 490
- Поля категории продуктов подготовка к импорту - 602
- Поля книг организации подготовка к импорту - 459
- Поля книги - 299  
подготовка к импорту - 486
- Поля книги контакта подготовка к импорту - 499
- Поля команды контакта подготовка к импорту - 512
- Поля команды субъекта подготовка к импорту - 469
- Поля контакта подготовка к импорту - 501
- Поля контакта плана подготовка к импорту - 590
- Поля контакта по транспортному средству подготовка к импорту - 623
- Поля контактов встреч подготовка к импорту - 477
- Поля контактов задач

подготовка к импорту - 617  
Поля курса  
подготовка к импорту - 514  
Поля организации плана  
подготовка к импорту - 589  
Поля ответа на сообщение  
подготовка к импорту - 565  
Поля отказа от ответственности для образцов  
подготовка к импорту - 604  
Поля отношений между позициями плана обмена сообщениями  
подготовка к импорту - 569  
Поля отчета об аудите запасов  
подготовка к импорту - 552  
Поля партии образцов  
подготовка к импорту - 606  
Поля партнера  
подготовка к импорту - 581  
Поля периода учета запасов  
подготовка к импорту - 553  
Поля подписи  
подготовка к импорту - 612  
Поля позиции в операции  
подготовка к импорту - 619  
Поля позиции заказа  
подготовка к импорту - 580  
Поля позиции плана обмена сообщениями  
подготовка к импорту - 567  
Поля позиции строки прейскуранта  
подготовка к импорту - 601  
Поля полиса  
подготовка к импорту - 592  
Поля получателя кампании  
подготовка к импорту - 492  
Поля пользователей встреч  
подготовка к импорту - 478  
Поля пользовательского объекта  
подготовка к импорту - 518  
Поля пользователя книги  
подготовка к импорту - 484  
Поля портфелей  
подготовка к импорту - 596  
Поля предупреждений - 57  
Поля прейскуранта  
подготовка к импорту - 600  
Поля примечаний  
подготовка к импорту - 570  
Поля продукта с особой ценой  
подготовка к импорту - 614  
Поля продуктов  
подготовка к импорту - 602  
Поля профиля брокера  
подготовка к импорту - 487  
Поля размещения

подготовка к импорту - 474  
Поля регистрации сделки  
подготовка к импорту - 525  
Поля регистрации экзамена  
подготовка к импорту - 538  
Поля решений  
подготовка к импорту - 612  
Поля роли контакта для бизнес-возможности  
подготовка импорта - 572  
Поля сделки плана  
подготовка к импорту - 591  
Поля сертификации  
подготовка к импорту - 492  
Поля страхования собственности  
подготовка к импорту - 551  
Поля страхового покрытия  
подготовка к импорту - 516  
Поля субъекта  
подготовка к импорту - 461  
Поля транзакций с образцами  
подготовка к импорту - 607  
Поля транспортного средства  
подготовка к импорту - 623  
Поля требования  
подготовка к импорту - 495  
Поля участвующей стороны  
подготовка к импорту - 554  
Поля ущерба  
подготовка к импорту - 523  
Поля финансового плана  
подготовка к импорту - 545  
Поля финансового продукта  
подготовка к импорту - 547  
Поля финансового субъекта  
подготовка к импорту - 539  
Поля финансовых транзакций  
подготовка к импорту - 549  
Поля цели  
подготовка к импорту - 571  
Поля экзамена  
подготовка к импорту - 536  
Поля экземпляра потока операций - 374  
Помощник импорта - 627  
Помощник экспорта - 634  
Правила и назначение данных - 375  
Предоставление доступа к книгам в масштабе компании - 290  
Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам - 291  
Преобразование необщих адресов в общие - 64  
Применение шаблонов администратора в процессе настройки - 16  
Пример 1. Использование уровня доступа - 223  
Пример 2. Использование уровня доступа - 228

Пример 3. Защита данных с помощью книг - 231  
 Пример использования книг для управления территориями продаж - 275  
 Пример использования процессов для блокировки записей - 311  
 Пример настройки веб-апплета для RSS-канала - 141  
 Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий - 352  
 Пример сообщения электронной почты и файла журнала - 633  
 Примеры XML-файлов определений личных извлечений - 648  
 Примеры определения уровней доступа - 223  
 Проверка настройки роли администратора для книг - 278  
 Проверка состояния лицензий и активных пользователей - 32  
 Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей - 52  
 Просмотр запросов личных извлечений - 658  
 Просмотр изменений конфигурации отслеживания операций - 55  
 Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций - 54  
 Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании - 60  
 Просмотр использования ресурсов в своей компании - 53  
 Просмотр истории регистраций пользователя - 184  
 Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания - 60  
 Просмотр результатов импорта - 632  
 Просмотр результатов экспорта - 636  
 Просмотр сведений об использовании файлов и записей - 62  
 Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей - 185  
 Просмотр статистики использования веб-служб - 641  
 Просмотр экземпляров потоков операций - 370  
 Профиль компании - 19  
 Процесс настройки администраторов партнера (Администратор) - 192  
 Процесс настройки книг - 276  
 Процесс настройки преобразования зацепок - 387  
 Процесс настройки профилей доступа - 234  
 Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand - 315

Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand - 14  
 Публикация общекорпоративных предупреждений - 56  
**Р**  
 Работа с инструментом Expression Builder - 690  
 Работа со страницей списка профилей доступа - 210  
 Работа со страницей списка ролей - 241  
 Разделы, связанные с профилями доступа - 238  
 Режимы владения записью - 260  
 Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи - 264  
**С**  
 Самостоятельное администрирование партнера - 191  
 Сброс всех паролей - 42  
 Сброс пароля пользователя - 183  
 Сброс пароля пользователя (партнеры) - 196  
 Сведения в измененных полях записей - 125  
 Сведения об устранении проблем с книгами - 300  
 Связывание записей во время импорта - 450  
 Связывание пользователей с книгами - 286  
 Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand - 637  
 Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand - 643  
 Создание веб-апплетов - 110  
 Создание глобальных веб-апплетов - 140  
 Создание действий потоков операций  
     назначение книги - 343  
     обновление значений - 358  
     ожидание - 360  
     отправка электронной почты - 354  
     создание задачи - 348  
     создание события интеграции - 345  
 Создание запросов личных извлечений - 658  
 Создание и редактирование полей - 89  
 Создание книг и иерархий книг - 284  
 Создание макетов главной страницы записей - 120  
 Создание макетов панели действий и управление ими - 138  
 Создание макетов преобразования зацепок - 389  
 Создание новых тем - 147  
 Создание очередей событий интеграции - 662  
 Создание периодов учета запасов для пользователей - 190  
 Создание пользовательских веб-апплетов - 132  
 Создание пользовательских отчетов для главных страниц - 118  
 Создание правил потока операций - 336  
 Создание профилей доступа для книг - 289  
 Создание процессов - 315

Создание сценариев оценки - 679  
Создание типов книг и ролей пользователей книг - 282  
Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов - 310  
Страница - 74  
Страница 'Иерархия книг' - 298  
Страница очереди на пакетное назначение книг - 660  
Страница очереди на пакетное удаление - 659  
Сценарий для блокировки записей действия - 311  
Сценарий для использования книг для управления территориями продаж - 274

## Т

Типы данных при работе с инструментом Expression Builder - 696

## У

Удаление правил и действий потоков операций - 366  
Удаление экземпляров из монитора потоков операций - 372  
Указание динамических макетов страниц - 125  
Указания по настройке ролей - 239  
Указания по проверке данных - 451  
Управление бизнес-процессом - 307  
Управление биологическими науками - 682  
Управление валютами - 48  
Управление группами - 300  
Управление делегированными пользователями (администратор) - 187  
Управление дополнениями компании - 673  
Управление доступом к спискам и порядком списков - 117  
Управление интеллектуальными вызовами - 682  
Управление книгами - 250  
Управление макетами поиска - 113  
Управление определениями личных извлечений - 657  
Управление пользователями - 165  
Управление пользователями в партнерской организации (партнеры) - 193  
Управление профилем доступа - 198  
Управление ролями - 238  
Управление содержимым - 665  
Управление территориями - 306  
Управление уведомлениями - 56  
Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии - 686

## Ф

Финансовые календари - 44  
Функции инструмента Expression Builder - 705  
Функция администрирования процессов - 314

## Ч

Что необходимо помнить при отключении общих адресов - 68

## Э

Экспорт данных - 634  
Элементы управления пользователями и доступом - 163