

# **Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand**

Versión 20

Junio 2012

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2012, Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados.

Este software y la documentación relacionada están sujetos a un contrato de licencia que incluye restricciones de uso y revelación, y se encuentran protegidos por la legislación sobre la propiedad intelectual. Excepto en lo especificado por el contrato de licencia o permitido por la legislación, no podrá utilizar, copiar, reproducir, traducir, difundir, modificar, conceder licencias, transmitir, distribuir, exhibir, representar, publicar o mostrar ninguna parte, de ninguna forma ni por ningún medio. Queda prohibida la ingeniería inversa, desensamblaje o descompilación de este software, excepto en la medida en que sean necesarios para conseguir interoperabilidad según lo especificado por la legislación aplicable.

La información contenida en este documento puede someterse a modificaciones sin previo aviso y no se garantiza que se encuentre exenta de errores. Si detecta algún error, le agradeceremos que nos lo comuniqué por escrito.

Si este software o la documentación relacionada se entrega al Gobierno de EE.UU. o a cualquier entidad que adquiera licencias en nombre del Gobierno de EE.UU. se aplicará la siguiente disposición:

#### 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.

Este software se ha desarrollado para uso general en diversas aplicaciones de gestión de la información. No se ha diseñado ni está destinado para utilizarse en aplicaciones de riesgo inherente, incluidas las aplicaciones que pueden causar daños personales. Si utiliza este software en aplicaciones de riesgo, usted será responsable de tomar todas las medidas apropiadas de prevención de fallos, copia de seguridad, redundancia o de cualquier otro tipo para garantizar la seguridad en el uso de este software. Oracle Corporation y sus subsidiarias declinan toda responsabilidad derivada de los daños causados por el uso de este software en aplicaciones de riesgo.

Oracle y Java con marcas comerciales registradas de Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Intel e Intel Xeon son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Intel Corporation. Todas las marcas comerciales SPARC se utilizan bajo licencia y son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SPARC International, Inc. AMD, Opteron, el logotipo de AMD y el logotipo de AMD Opteron son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Advanced Micro Devices. UNIX es una marca comercial registrada de The Open Group.

Este software o hardware y su documentación pueden proporcionar acceso o información sobre el contenido, productos y servicios de terceros. Oracle Corporation y sus subsidiarias no son responsables del contenido, productos y servicios de terceros y renuncian expresamente a todas las garantías de cualquier tipo con respecto a éstos. Oracle Corporation y sus subsidiarias no serán responsables de ninguna pérdida, costos o daños incurridos debido al acceso o uso del contenido, productos o servicios de terceros.

# Contenido

---

## 1 Introducción 21

Qué hacer primero	22
Iniciar sesión como un nuevo usuario	23
Acerca de la interfaz	25
Información general de páginas de Oracle CRM On Demand	29
Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones	32
Mi página inicial	33
Revisar las alertas	35
Trabajar con el centro de mensajes	36
Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS	37
Trabajar con registros	38
Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros	39
Creación de registros	42
Búsqueda de registros	46
Copia de registros	68
Vista previa de registros	69
Acerca del bloqueo de registros	70
Actualización de los detalles de registro	71
Enlazar registros al registro seleccionado	73
Actualizar los registros vinculados desde registros principales	81
Página Registros de favoritos	82
Trabajar con listas	83

Transferir la propiedad de los registros	100
Compartir registros (equipos)	101
Modificación del libro personalizado principal en un registro	103
Actualizar grupos de registros	104
Combinación de registros	105
Adición de notas	106
Trabajar con la lista de notas	109
Suscribirse a notas	110
Enviar notas a otros usuarios	110
Trabajar con archivos adjuntos	111
Uso de guiones de evaluación	120
Eliminar y restaurar registros	121
Visualización de seguimientos de auditoría para registros	127
Acerca de duplicados al crear registros	128
Impresión de información que aparece en las páginas	133
Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand	133
Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña	135
Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand	137
Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand	137
Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand	138
Notas de la versión para Oracle CRM On Demand	138
Ponerse en contacto con Oracle	138
Salir de Oracle CRM On Demand	139
<b>2 Agenda y actividades</b>	<b>141</b>
Trabajar con páginas de la agenda	141
Gestión de agendas y actividades	143
Visualización de actividades	144
Creación de actividades	145

Actualización de actividades	146
Cómo trabajar con listas de actividades	146
Limitar los registros de actividades que se muestran	149
Marcar tareas como finalizadas	150
Asignar actividades a otro empleado	151
Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes	151
Planificación de visitas masivas	156
Ajuste de respuestas a mensajes	160
Programación de citas con otros	161
Visualización de la agenda de otros usuarios	163
Página Configuración de la agenda	164
Compartir su calendario	165
Configurar la vista de calendario predeterminada	165
Agregar vistas de agenda personalizadas	166
Ver listas de tareas del grupo	166
Uso de guiones de evaluación de actividad	167
Campos de actividad	168

### **3 Marketing 173**

Gestión del marketing	173
Proceso de gestión de campañas.	173
Proceso de gestión de oportunidades potenciales	174
Campañas	174
Trabajar con la página inicial de la campaña	175
Gestión de campañas	178
Campos de una campaña	181
Oportunidades potenciales	183
Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales	188
Gestión de oportunidades potenciales	191

Campos de oportunidad potencial	200
---------------------------------	-----

## 4 Ventas 205

Gestión de ventas	205
Proceso de gestión de oportunidades	206
Proceso de gestión de cuentas	206
Proceso de gestión de contactos	207
Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas	208
Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos	208
Proceso de gestión de la agenda y las actividades	209
Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas)	209
Cuentas	209
Trabajar con la página inicial de la cuenta	210
Gestión de cuentas	212
Campos de una cuenta	231
Contactos	234
Trabajo con la página inicial de contactos	235
Gestión de contactos	237
Campos de contacto	247
Oportunidades	252
Acerca de las oportunidades y los pronósticos	252
Trabajar con la página inicial de oportunidades	254
Gestión de oportunidades	256
Acerca de los equipos de la oportunidad	270
Campos de oportunidad	271
Pronósticos	274
Trabajar con la página inicial del pronóstico	275
Gestión de pronósticos	275
Página Detalles de pronóstico	284
Campos de un pronóstico	286

Direcciones	288
Cómo trabajar con la página inicial de direcciones	290
Gestión de direcciones	292
Campos de dirección	303

## **5 Planificación empresarial 305**

Escenario para gestionar planes para una única cuenta	306
Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica	307
Escenario para gestionar planes para contactos	308
Escenario para gestionar planes para objetivos y productos	309
Planes de negocio	310
Trabajar con la página inicial de los planes de negocio	311
Gestión de planes de negocio	312
Campos de los planes de negocio	314
Objetivos	316
Trabajar con la página inicial de objetivos	317
Gestión de objetivos	318
Campos de objetivo	320
Cuentas del plan	322
Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan	322
Gestión de cuentas del plan	324
Campos de la cuenta del plan	324
Contactos del plan	326
Trabajar con la página inicial de contactos del plan	326
Gestión de contactos del plan	327
Campos del contacto del plan	328
Oportunidades del plan	329
Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan	330
Gestión de oportunidades del plan	331
Campos de oportunidades del plan	332

## **6 Servicio y comunicaciones 335**

Gestión de servicios y comunicaciones	335
Proceso para crear una solicitud de servicio	335
Proceso para trabajar con una solicitud de servicio	336
Proceso para resolver una solicitud de servicio	336
Proceso para cerrar una solicitud de servicio	336
Solicitudes de servicio	337
Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio	337
Gestión de solicitudes de servicio	339
Campos de solicitudes de servicio	343
Soluciones	345
Acerca de la gestión de soluciones	346
Trabajar con la página inicial de solución	348
Gestión de soluciones	350
Campos de solución	353
Comunicaciones	354
Acerca de Oracle Contact On Demand	354
Gestionar el centro de llamadas	357
Trabajar con la página inicial sobre comunicación	358
Gestión de Oracle Contact On Demand	360
Página de comunicación Lista de actividades (Oracle Contact On Demand)	379
Campos de actividad de comunicación (Oracle Contact On Demand)	381
Páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico	383

## **7 Gestión de relación de socios y alta tecnología 385**

Gestión de PRM y la alta tecnología	386
Socios	386
Trabajar con la página inicial de socios	387
Gestión de cuentas de socio	388



Campos de socio	391
Programas de socios	393
Trabajar con la página inicial de programas de socios	393
Gestión de programas de socios	395
Campos de programas de socios	399
Solicitudes	401
Trabajar con la página inicial de solicitudes	401
Gestión de solicitudes	403
Campos de solicitudes	407
Registros del negocio	410
Trabajar con la página inicial de registros del negocio	411
Gestión de registros del negocio	413
Campos de registro del negocio	423
Solicitudes de MDF	426
Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF	426
Gestión de solicitudes de MDF	429
Campos de solicitudes de MDF	435
Solicitudes de precios especiales	438
Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales	438
Gestión de las solicitudes de precios especiales	441
Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados	449
Campos de solicitud de precios especiales	453
Fondos	456
Trabajar con la página inicial de Fondos	457
Gestión de fondos	459
Campos del fondo	467
Cursos	469
Trabajar con la página inicial de curso	469
Gestión de cursos	471

Campos de curso	475
Campos de inscripción en el curso	478
Exámenes	479
Trabajar con la página inicial de examen	479
Gestión de exámenes	481
Campos de examen	485
Campos de inscripción en examen	488
Certificación	489
Trabajar con la página inicial de certificación	490
Gestión de certificaciones	492
Campos de certificación	496
Campos de solicitud de certificación	498
Acreditación	499
Trabajar con la página inicial de acreditación	499
Gestión de acreditaciones	501
Campos de acreditación	506
Campos de Solicitud de acreditación	508

## **8 Ciencias naturales 511**

Procesos de Life Sciences	511
Formación médica	515
Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica	515
Gestión de eventos de formación médica	518
Campos de eventos de formación médica	519
Permiso del contacto en la región	521
Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región	522
Permiso del contacto en la región	523
Campos de permisos del contacto en la región	524
Gestión de muestras	525
Período de inventario	528

Trabajar con la página inicial del período de inventario	529
Gestión de períodos de inventario	531
Campos del período de inventario	537
Inventario de muestra	539
Informe de auditoría de inventario	544
Transacciones de muestra	548
Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra	548
Gestión de transacciones de muestra	551
Campos de transacciones de muestras	577
Ítems de transacción	580
Campos de producto	583
Asignaciones	585
Trabajar con la página inicial de asignaciones	585
Gestión de asignaciones	587
Campos de asignaciones	589
Lotes de muestra	590
Trabajar con la página inicial de lote de muestra	590
Gestión de lotes de muestra	592
Campos de lote de muestra	593
Renuncia de muestra	594
Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra	594
Gestión de renunciaciones de muestra	596
Campos de la renuncia de muestra	597
Entrega de contenido personalizado	599
Planes de mensajes	600
Trabajar con la página inicial de planes de mensajería	601
Gestión de planes de mensajes	602
Campos de plan de mensajes	605
Ítems del plan de mensajería	607

Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería	607
Gestión de ítems del plan de mensajes	609
Campos del ítem del plan de mensajería	610
Relaciones de ítems del plan de mensajería	612
Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería	613
Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes	614
Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería	615
Pedidos	616
Cómo trabajar con la página inicial de pedidos	617
Gestión de pedidos	618
Campos de pedidos	621

## 9 Gestión de bienes 625

Unidades familiares	625
Trabajar con la página inicial de la unidad familiar	626
Gestión de unidades familiares	628
Campos de unidades familiares	631
Carteras	633
Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera	633
Gestión de cuentas de cartera	635
Campos de cuentas de cartera	638
Cuentas financieras	640
Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras	642
Gestión de cuentas financieras	643
Campos de cuentas financieras	644
Titulares de cuentas financieras	646
Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras	646
Gestión de titulares de cuentas financieras	648
Campos de titulares de cuentas financieras	648
Títulos de la cuenta financiera	650

Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras	650
Gestión de títulos de cuentas financieras	651
Campos de títulos de cuentas financieras	652
Planes financieros	653
Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros	654
Gestión de planes financieros	655
Campos de planes financieros	656
Productos financieros	657
Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros	659
Gestión de productos financieros	661
Campos de productos financieros	662
Transacciones financieras	663
Trabajar con la página inicial de transacciones financieras	664
Gestión de transacciones financieras	665
Campos de transacciones financieras	665

## 10 Seguros 669

Gestión de seguros	669
Proceso de planificación de un canal	670
Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida	670
Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios	671
Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios	671
Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos	672
Proceso de gestión de solicitudes de servicio	672
Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor	672
Reclamaciones	674
Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones	675
Gestión de reclamaciones	676

Campos de reclamación	677
<b>Coberturas</b>	<b>681</b>
Cómo trabajar con la página inicial de coberturas	681
Gestión de coberturas	683
Campos de cobertura	683
<b>Daños</b>	<b>685</b>
Trabajo con la página inicial de daños	685
Gestión de daños	686
Campos de daños	687
<b>Propiedades de seguro</b>	<b>688</b>
Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro	689
Gestión de propiedades de seguro	690
Campos de propiedades de seguro	690
<b>Partes implicadas</b>	<b>691</b>
Trabajar con la página inicial de partes implicadas	692
Gestión de partes implicadas	693
Campos de partes implicadas	693
<b>Pólizas</b>	<b>695</b>
Cómo trabajar con la página inicial de pólizas	696
Gestión de pólizas	697
Campos de pólizas	698
<b>Titulares de pólizas</b>	<b>700</b>
Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas	700
Gestión de titulares de pólizas	702
Campos de titulares de pólizas	702
<b>Perfil de intermediario</b>	<b>703</b>
Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios	704
Gestión de perfiles de intermediarios	705
Campos de perfiles de intermediarios	706

## **11 Automoción 709**

Concesionarios	709
Trabajar con la página inicial del concesionario	709
Gestión de concesionarios	711
Campos de concesionario	712
Vehículos	715
Trabajar con la página inicial del vehículo	716
Gestión de vehículos	717
Campos de vehículos	725

## **12 Personalización de la aplicación 729**

Actualizar los datos personales	730
Acerca de configuraciones de perfil para usuarios	737
Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros	739
Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado	740
Establecimiento del tema	740
Configurar el modo de vista previa de registro	741
Cambiar la configuración de idioma	742
Ver campos de seguimientos de auditorías	742
Gestionar una cuota	743
Revisar la actividad de inicio de sesión	744
Cambiar la contraseña	744
Configurar sus preguntas de seguridad	745
Revisión de la información de delegados	745
Adición de usuarios delegados	746
Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica	747
Visualizar sus fichas	748
Modificación del diseño de las páginas de detalles	748
Cambiar los diseños de la página inicial	750
Cambiar el diseño de la barra Acción	750
Configurar su calendario	751

Acceso a las herramientas de integración y datos	752
Visualización de las solicitudes de exportación	753
Acerca de los widgets de On Demand	755
Incrustar un widget Listas de favoritos	756
Incrustar un widget Centro de mensajes	756
Incrustar un widget Informes	757
Incrustar un widget Lista sencilla	758

## **13   Cómo trabajar con otras aplicaciones   759**

Usar el Offline Client	760
Qué registros puede usar fuera de línea	761
Instalar el Offline Client	762
Configuración de Offline Client	763
Acerca de la administración de Offline Client	765
Descargar registros en el Offline Client	765
Agregar y actualizar registros en Offline Client	767
Cargar registros del Offline Client	768
Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client	769
Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes	769
Usar Oracle CRM On Demand Integration for Office	777
Usar Combinar correspondencia para Word	777
Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word	778
Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word	779
Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word	779
Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word	780
Usar informes y análisis para Excel	782
Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel	782
Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel	783



Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel	784
Crear informes mediante Informes y análisis para Excel	784
Usar el Asistente de segmentación	787
Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación	787
Acerca del Asistente de segmentación	788
Descargar el Asistente de segmentación	789
Crear segmentos	789
Cargar segmentos	792
Exportar segmentos	792

## **14 Informes 795**

Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas	796
Acerca de los informes predefinidos	832
Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers	837
Gestión de informes	838
Configurar carpetas de informes	839
Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos.	841
Revisar datos de informes	843
Imprimir informes	843
Ejecutar informes	845
Descargar informes	846
Eliminación de informes	848
Cambiar el nombre a los informes	848
Copia y movimiento de informes	849
Introducción a las respuestas (informes personalizados)	850
Acerca de las limitaciones en los informes	852
Acerca de las áreas temáticas en informes	856
Cambiar el aspecto de los informes	1004
Uso de los campos de filtro optimizados	1007

Paso 1: definir los criterios	1008
Agregar columnas a informes	1009
Agregar campos personalizados a informes	1009
Adición de filtros a columnas	1009
Editar propiedades de columnas	1019
Configurar fórmulas de columnas	1031
Adición de enlaces de acción a resultados	1032
Ordenar columnas y cambiar su orden	1036
Acerca del uso de direcciones en informes	1037
Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración	1037
Paso 2: crear el diseño	1038
Añadir títulos a resultados	1041
Añadir tablas a resultados	1042
Mostrar los resultados en gráficas	1044
Mostrar los resultados en tablas dinámicas	1058
Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador	1069
Mostrar los filtros aplicados a los resultados	1075
Añadir texto de marcado a los resultados	1076
Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda	1078
Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes	1079
Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas	1080
Mostrar los resultados en gráficas de embudo	1081
Añadir texto narrativo a los resultados	1083
Mostrar los resultados en teletipos	1086
Avisar a los usuarios de que no hay datos	1089
Paso 3: definir las peticiones (opcional)	1090
Agregar peticiones de filtros de columna	1091
Agregar peticiones de imágenes	1093

Paso 4: revisar los informes	1095
Designar informes personalizados como públicos	1095
Finalizar el análisis	1096
Usar funciones en análisis	1097
Expresión de literales	1099
Funciones de agregación	1100
Ejecutar funciones de agregación	1106
Funciones de cadena	1110
Funciones matemáticas	1118
Funciones de fecha/hora de agenda	1125
Funciones de conversión	1133
Funciones del sistema	1134
Operadores	1134
Instrucciones Case	1135
Variables de sesión	1138
Acerca del rendimiento de informes	1140
Optimización del rendimiento	1141

## **15 Cuadros de mandos 1147**

Gestionar cuadros de mandos	1149
Creación de cuadros de mandos interactivos	1150
Desplazarse al editor de cuadros de mandos	1151
Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos	1151
Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo	1152
Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo	1153
Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo	1155
Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo	1156
Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo	1157

Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo	1160
Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo	1160
Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo	1161
Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos	1162
Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos	1163
Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos	1164
Eliminar objetos de cuadro de mandos	1165
Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos	1165
Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos	1166
Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos	1169
Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo	1172
Visualización de cuadros de mandos	1173
Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos	1173
Notas de uso de áreas temáticas	1174

## **Índice 1175**

# 1 Introducción

---

Bienvenido a Oracle CRM On Demand, la solución inteligente para gestionar las relaciones con los clientes a la que se accede a través de la Web. Oracle CRM On Demand ayuda a gestionar toda la información de ventas, servicio a clientes y marketing de su compañía:

- Si es un profesional en ventas, utilice Oracle CRM On Demand para optimizar su eficacia y efectividad en ventas mediante el análisis de su estrategia de ventas, la creación de pronósticos más exactos y el uso compartido de información fundamental de ventas con todo el equipo.
- Si es un representante del servicio a clientes, utilice Oracle CRM On Demand para aumentar la satisfacción de sus clientes y el rendimiento del servicio mediante el seguimiento de las cuentas, la gestión de las solicitudes de servicio, la identificación de oportunidades de venta cruzada y venta superior, así como la aportación de soluciones a las consultas de clientes.
- Si es un representante de marketing, utilice Oracle CRM On Demand para aprovechar sus esfuerzos en marketing al generar más pistas, asignar automáticamente pistas y realizar un seguimiento cuantitativo de los resultados de campañas.
- Si es un ejecutivo, utilice Oracle CRM On Demand para gestionar todas las áreas de la compañía al examinar las perspectivas de ventas, resolver rápidamente cuestiones empresariales fundamentales y realizar análisis complejos.

En Oracle CRM On Demand, la información se agrupa en las siguientes áreas principales:

**Calendario y actividades.** Realiza un seguimiento de las actividades, que incluyen las llamadas telefónicas, los eventos y las listas de pendientes.

**Campañas.** Gestiona las campañas de marketing y genera oportunidades y pistas calificadas.

**Pistas.** Realiza un seguimiento de las pistas en busca de nuevas oportunidades de ventas y automatiza el proceso de conversión de pistas.

**Cuentas.** Realiza un seguimiento de las compañías con las que se desarrollan actividades comerciales.

**Contactos.** Realiza un seguimiento de las personas asociadas a las cuentas y oportunidades.

**Oportunidades.** Gestiona las oportunidades potencialmente generadoras de ingresos.

**Pronósticos.** Genera pronósticos de los gastos trimestrales previstos basados en las oportunidades existentes.

**Solicitudes de servicio.** Gestiona solicitudes de clientes relativas a productos o servicios.

**Socios.** Realiza un seguimiento de las compañías externas o de los contactos de las compañías que venden o prestan servicios para los productos que pertenecen a la compañía (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Programas de socios.** Realiza un seguimiento de los requisitos y beneficios de las compañías que forman parte de los programas de socios de la compañía (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Soluciones.** Almacena las respuestas a preguntas o problemas relativos a servicios comunes.

**Comunicación.** Gestiona las interacciones con los clientes mediante el centro de llamadas (Oracle Contact On Demand).

**Informes.** Genera diversos informes que proporcionan más de 250 análisis independientes, incluidas la visibilidad de los pipelines y la efectividad en ventas.

**Cuadro de mandos.** Muestra una serie de gráficas y tablas organizadas en torno a las áreas empresariales más importantes.

Adicionalmente, las soluciones específicas del sector contienen estos tipos de registros:

**Vehículos.** Realiza un seguimiento del historial de servicio y el historial de ventas de vehículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Concesionarios.** Realiza un seguimiento de las asociaciones con los concesionarios (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Fondos.** Gestiona solicitudes, créditos y aprobaciones de fondos (Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Formación médica.** Gestiona eventos y asistentes de formación médica (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

**Carteras.** Realiza un seguimiento de las cuentas de cartera (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Unidades familiares.** Realiza un seguimiento de la información para un grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

También puede ver otros tipos de registro dependiendo de las soluciones específicas del sector que haya implementado.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede cambiar el nombre de los tipos de registro estándar y, por lo tanto, puede ver etiquetas de fichas distintas. Por ejemplo, el administrador de la compañía puede cambiar "Cuentas" por "Compañías". El administrador de la compañía también puede agregar tipos de registro personalizados, según sea necesario.

## Qué hacer primero

El administrador de la compañía probablemente ha importado registros de toda la compañía para cuentas, contactos, oportunidades potenciales, etc. Siga estas instrucciones para aprender rápidamente su utilización:

- [Iniciar sesión como un nuevo usuario](#) (en la página 23)
- [Actualizar los datos personales](#) (en la página 730)
- [Visualizar sus fichas](#) (en la página 748)
- [Importar contactos](#) (consulte "[Importación de contactos](#)" en la página 238)
- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)

- [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros a cuentas](#) (consulte "[Enlace de registros a cuentas](#)" en la página 215)

**CONSEJO:** Haga clic en el enlace Ayuda desde cualquier página para obtener información sobre procedimientos, conceptos y directrices específicas para el tipo de registro con el que está trabajando. Desde cualquier ventana de ayuda puede acceder a la versión en PDF del contenido de la ayuda, lo que permite imprimir diversos temas o toda la ayuda.

#### Nota para los nuevos usuarios:

- Es posible que no pueda ver los datos de informes durante las primeras 24 horas después de iniciar una sesión, ya que la mayoría de los informes se actualizan por la noche. Por ejemplo, los informes que aparecen en las páginas iniciales de Cuentas, Contactos y Oportunidades no mostrarán datos hasta que transcurra este período inicial.
- Es posible que tampoco pueda ver los pronósticos, porque los registros de pronósticos se generan una vez a la semana o una vez al mes. Cuando se generan registros de pronósticos, el sistema comprueba varios campos en los registros para determinar la información que se va a incluir en los cálculos de pronósticos. Por consiguiente, los registros de pronósticos no aparecen hasta que haya transcurrido el período especificado y haya datos para incluirlos en la previsión.

## Acerca de la ejecución de otras aplicaciones

Es posible que otras aplicaciones que se ejecutan en segundo plano puedan interferir con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, los bloqueadores de elementos emergentes pueden bloquear el ratón. Si se encuentra con algún comportamiento inhabitual, asegúrese de que estas aplicaciones *no* se estén ejecutando:

- Verificadores de virus
- Entornos de ejecución Java externos
- Bloqueadores de elementos emergentes
- Barras de herramientas externas para el explorador

**NOTA:** Asegúrese de que la configuración del explorador permite JavaScript a fin de ejecutar y seleccionar los cuadros de diálogo emergentes para visualizarlos.

## Iniciar sesión como un nuevo usuario

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como un nuevo usuario, debe disponer de una URL temporal para Oracle CRM On Demand y también de una contraseña temporal. Oracle CRM On Demand le envía esta información distribuida en dos correos electrónicos:

- El primer correo electrónico contiene la dirección URL temporal que debe usar para acceder a Oracle CRM On Demand por primera vez.
- El segundo contiene la contraseña temporal.

Es posible que también se facilite el ID de usuario en el correo electrónico que contiene la contraseña temporal, pero esto depende de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado la cuenta de usuario.

**NOTA:** el ID de inicio de sesión de usuario aparece en la página de Oracle CRM On Demand después de iniciar sesión por primera vez. Aunque no es necesario que facilite el ID de usuario la primera vez que acceda a Oracle CRM On Demand, sí lo necesitará para volver a acceder a Oracle CRM On Demand en futuras ocasiones. Por tanto, se recomienda que tome nota del ID en cuestión a fin de tenerlo como referencia.

Al iniciar sesión por primera vez, se le solicita que establezca varias preguntas de seguridad. Tome nota de las preguntas de seguridad y de las respuestas que establezca. Si con posterioridad olvida su contraseña, se le solicitará que responda a las preguntas de seguridad para restablecerla. Para obtener más información sobre el restablecimiento de la contraseña, consulte [Recuperación del ID de inicio de sesión o restablecimiento de la contraseña](#) (consulte "Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña" en la página 135).

Puede cambiar las preguntas de seguridad en cualquier momento en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte [Configurar sus preguntas de seguridad](#) (en la página 745).

### ***Para iniciar sesión como un nuevo usuario***

- 1 Haga clic en la dirección URL de Oracle CRM On Demand que ha recibido en un correo electrónico.
- 2 En la página Inicio de sesión, introduzca la contraseña temporal que ha recibido en un correo electrónico.
- 3 Anote el ID de inicio de sesión de usuario, que aparece en el campo ID de inicio de sesión de usuario de la página Actualización de contraseña.
- 4 En la página Actualización de contraseña, introduzca una nueva contraseña de su elección en el campo Nueva contraseña y, a continuación, vuelva a introducirla en el campo Verificar la nueva contraseña.

**CONSEJO:** No olvide anotar la contraseña para no tener que repetir este proceso.

- 5 En la página Mis preguntas de seguridad, seleccione aquellas preguntas que desee utilizar como preguntas de seguridad y, a continuación, indique la respuesta para cada una de ellas.

El administrador de la compañía se encarga de determinar el número de preguntas de seguridad que debe configurar.

**NOTA:** anote las preguntas de seguridad y las respuestas que ha indicado.

- 6 Guarde las preguntas de seguridad.

En Mi página inicial aparece la información que necesita para empezar a utilizar Oracle CRM On Demand. Las fichas y características que aparecen de forma predeterminada dependen del rol que le haya asignado el administrador de la compañía.

**NOTA:** si su estado cambia a fuera de línea debido a problemas de conexión de red mientras utiliza la sección Comunicaciones en Oracle CRM On Demand, su sesión de inicio de sesión se volverá a conectar automáticamente al servidor de Oracle Contact On Demand cuando Oracle CRM On Demand detecte que la red vuelve a estar operativa.



## Acerca de la interfaz

Oracle CRM On Demand está basado en una interfaz de páginas Web. Si está familiarizado con la Web, la apariencia de la interfaz de usuario también le resultará familiar.

Todas las páginas de Oracle CRM On Demand comparten la misma estructura básica de interfaz. Puede cambiar el color de fondo, el color de hipervínculo, etc. seleccionando un tema en el perfil personal. Hay varios temas predefinidos disponibles y el administrador de la compañía también puede crear temas personalizados. Si no selecciona un tema en el perfil personal, se utiliza el tema predeterminado de la compañía. Para obtener más información sobre cómo elegir un tema, consulte [Establecimiento del tema](#) (en la página 740).

**CONSEJO:** en el explorador Internet Explorer, el rendimiento mejora al desactivar la casilla de verificación No guardar las páginas cifradas en el disco. Si esta opción está seleccionada, el código JavaScript no se guardará en caché y deberá descargarse en cada ocasión. En la versión 6 y posteriores de Internet Explorer, se puede acceder a esta opción a través del menú Herramientas. En este menú, seleccione Opciones de Internet, Opciones avanzadas.

### Barra Acción

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acciones a cada rol de usuario; también puede hacer que la barra de acciones no esté disponible para el rol de usuario.

Si la barra de acciones está disponible para el rol del usuario, aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Puede ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 32).

La barra de acciones puede contener algunas de las secciones siguientes:

#### ■ Marketing On Demand

Si la compañía está configurada para utilizar Oracle CRM On Demand Marketing, esta sección de la barra de acciones contiene un enlace en el que se puede hacer clic para iniciar Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing es una solución de marketing integrada para el diseño y la automatización de programas de marketing. Proporciona alimentación completa de oportunidades potenciales. Utiliza oportunidades potenciales de Oracle CRM On Demand y de orígenes externos. Se integra con páginas web para alimentación de oportunidades potenciales y tramitación de ofertas.

#### ■ Centro de mensajes

La sección Centro de mensajes contiene notas personales, notas recibidas de otros usuarios y notas agregadas a los registros a los que se suscriba. Para obtener más información sobre el centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 36).

El centro de mensajes sólo aparece si el perfil de la compañía tiene activado el centro de mensajes.

#### ■ Buscar

La sección Buscar permite buscar registros existentes. Por ejemplo, puede realizar una búsqueda para determinar si existe un registro antes de crearlo, reduciendo así la duplicación de registros. Para obtener instrucciones sobre el uso de la sección Buscar, consulte [Búsqueda de registros en la barra de acciones](#) (en la página 58).

#### ■ Herramientas de comunicación

Si la compañía utiliza Oracle Contact On Demand, la aplicación de centro de llamadas, utiliza las secciones Herramientas de comunicación y Controles de voz en la barra de acciones para realizar tareas en Oracle Contact On Demand.

### ■ Crear

La sección Crear contiene una lista de enlaces para los tipos de registros. Cuando hace clic en un enlace, se abre un formulario que permite agregar rápidamente nuevos registros. El formulario funciona de manera independiente de las páginas web principales, por lo que seguirá en el mismo lugar dentro de la aplicación.

Por ejemplo, puede crear una oportunidad desde la sección Crear de la barra Acción mientras actualiza la información de una cuenta en la sección principal de la página de Oracle CRM On Demand. Al hacer clic en el enlace Oportunidad de la sección Creado de la barra Acción, se abre un formulario. A continuación, puede introducir la información necesaria de la oportunidad y guardar el registro. La nueva oportunidad se guarda en la base de datos y puede continuar actualizando la información de la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre el uso de la sección Crear, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42).

### ■ Visto recientemente

La sección Visto recientemente muestra los 10 registros vistos, editados o creados más recientemente, incluidos los de sesiones anteriores. Al profundizar en la página Detalle para un registro, se lanza la inclusión de ese registro en la sección Visto recientemente. El nombre del registro aparece en la lista como un enlace junto con un icono correspondiente al tipo del registro.

Esta característica le facilita el acceso a los registros activos. Si elimina un registro, se quita de la lista Visto recientemente. Si otro usuario elimina un registro, éste permanece en la lista Visto recientemente y, si selecciona el vínculo, aparece un mensaje informándole de que el enlace ya no existe.

### ■ Registros de favoritos

Esta sección muestra los registros que ha marcado como favoritos. El nombre del registro aparece en la lista como un enlace junto con un icono correspondiente al tipo de registro. Esta característica le permite un acceso más rápido a los registros que utiliza con más frecuencia. La sección Registros de favoritos de la barra de acciones puede mostrar hasta 10 registros a la vez. Para ver una lista completa de favoritos, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Si hace clic en el enlace Mostrar la lista completa, se abre la página Registros de favoritos y puede gestionar sus registros de favoritos. Puede tener un máximo de 100 registros en los favoritos. Para obtener más información sobre la página Registros de favoritos, consulte [Página Registros de favoritos](#) (en la página 82).

### ■ Listas de favoritos

Esta sección muestra las listas que ha marcado como favoritas. El nombre de la lista aparece en la lista como un enlace junto con un icono correspondiente al tipo de lista. Esta característica le permite un acceso más rápido a las listas que utiliza con más frecuencia. La sección Listas de favoritos de la barra de acciones puede mostrar hasta 10 listas a la vez. Para ver una lista completa de favoritos, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Si hace clic en el enlace Mostrar la lista completa, se abre la página Listas de favoritos y puede gestionar sus listas de favoritos. Puede tener un máximo de 100 listas en los favoritos. Para obtener más información sobre la página Listas de favoritos, consulte [Página Listas de favoritos](#) (en la página 97).

**CONSEJO:** Puede agregar listas a las listas de favoritos. Para ello, haga clic en el icono Agregar a favoritos, que se encuentra junto al nombre de lista de la página Gestión de listas y en la barra de títulos de la página de las listas.

#### ■ Agenda

Esta sección contiene una agenda con la fecha actual resaltada. Al hacer clic en una fecha de la agenda, se muestra la página Agenda diaria de dicha fecha. La sección de agenda no aparece de forma predeterminada, pero puede agregarla a la barra de acciones en su diseño de página personal. Para editar la barra de acciones en su diseño de página personal, haga clic en el vínculo global Mi configuración, seleccione Diseño de página personal y, a continuación, Diseño de barra de acción.

#### ■ Applets web personalizados

El administrador de su compañía puede crear applets web que se pueden agregar a la barra de acción para mostrar contenido web HTML (por ejemplo, encuestas, vídeos) y contenidos actualizables RSS. Para obtener más información sobre los applets web personalizados, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados.

Si es necesario, las secciones en la barra de acciones se pueden ampliar o contraer. Para contraer una sección, haga clic en el icono menos (-) y, para ampliar la sección, haga clic en el icono más (+).

La configuración de la barra de acciones se mantiene mientras se desplaza por Oracle CRM On Demand. Aunque oculte la barra de acciones, se sigue manteniendo la configuración de las secciones de la misma; la configuración volverá a estar disponible al mostrar la barra de acciones.

Si su rol de usuario tiene los privilegios correspondientes, puede cambiar el diseño de la barra de acción a través del enlace global Mi configuración. Puede mostrar u ocultar cualquiera de las secciones de la barra de acción, incluidos los applets web, que el administrador de la compañía haya hecho disponibles en el diseño de la barra de acción para su rol de usuario. Para obtener más información, consulte [Modificación del diseño de la barra de acciones](#) (consulte "[Cambiar el diseño de la barra Acción](#)" en la página 750).

## Fichas

En la parte superior de cada página se encuentran las fichas correspondientes a los tipos principales de registros. Haga clic en la ficha de un tipo de registro para acceder a la página inicial correspondiente. Por ejemplo, si hace clic en la ficha Contactos, accederá a la Página inicial de contactos.

El número de fichas que aparece depende del tamaño y la resolución de la ventana del explorador y de cuántas fichas hay en el diseño de las fichas. En caso de que haya más fichas en el diseño de las fichas de las que caben en la ventana del explorador, aparecerá una flecha justo al lado de la ficha situada más a la derecha. Al hacer clic en la flecha, se abre una lista en la cual puede seleccionar cualquier ficha que se encuentre en el diseño de las fichas, pero que no aparece actualmente.

**NOTA:** en caso de que el tamaño de la ventana del explorador sea inferior a 1024 píxeles y no se visualicen algunas de las fichas disponibles, aparecerá una barra de desplazamiento en la parte inferior de la página que le permitirá desplazarse hasta la flecha que abre la lista de las fichas disponibles.

Para obtener más información sobre el diseño de las fichas, consulte [Visualizar sus fichas](#) (en la página 748).

## Secciones

Cada página contiene áreas llamadas *secciones*. Estas secciones agrupan información relevante sobre los tipos de registros en los que se trabaja.

Por ejemplo, la página inicial de la cuenta contiene las secciones Listas de cuentas, Tareas relacionadas con la cuenta y Cuentas modificadas recientemente y la gráfica Análisis de cuentas.

Una sección puede contener los tipos de información siguientes:

- **Listas.** Muestra los registros en filas.
- **Formularios.** Muestra los campos de los registros en un formulario.
- **Gráficas.** Muestra la información en diversos tipos de gráficas.

En las páginas de detalles, puede ampliar o contraer el formulario completo, así como secciones individuales del formulario. Esto resulta útil para evitar demasiados desplazamientos y para ocultar información en la que no esté interesado. Para contraer un formulario o una sección, haga clic en el icono del signo menos (-). Para ampliar la sección o formulario, haga clic en el icono de signo más (+). Los botones de cada sección son visibles aunque la sección esté contraída. El estado ampliado o contraído permanece en todas las sesiones.

Las páginas de listas y las páginas de edición no cuentan con esta funcionalidad de ampliar y contraer.

## Mensajes de error y texto de ayuda en pantalla

El icono que indica que se trata de un mensaje de error es el siguiente:



El icono que indica que se trata de texto de ayuda en pantalla es el siguiente:



## Enlaces globales

Cada página de Oracle CRM On Demand contiene varios vínculos situados en la parte superior. En esta tabla se describe la acción que se realiza al hacer clic en cada vínculo:

Al hacer clic en este enlace	Ocurre esto
Formación y asistencia	<p>Abre la página inicial de formación y soporte, que ofrece acceso a una amplia variedad de recursos de formación y soporte, incluida la programación de seminarios Web de Oracle CRM On Demand gratuitos y otros cursos formativos.</p> <p>Desde esta página se puede crear una solicitud de servicio. Asegúrese de disponer de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Todos los mensajes de error mostrados en la ventana</li><li>■ Una descripción del problema, incluidos los pasos que se estaban realizando cuando se produjo el error</li></ul>
Administrador	Muestra las páginas en las que los administradores pueden personalizar la aplicación. Este enlace se muestra únicamente para los usuarios que tengan

Al hacer clic en este enlace	Ocurre esto
	asignada una función con privilegios administrativos.
Mi configuración	Abre la Página inicial personal, donde puede actualizar su perfil personal y editar el diseño de las páginas.
Ítems eliminados	Abre la página Ítems eliminados, donde puede ver y restaurar la mayoría de los ítems eliminados hasta un máximo de 30 días después de su eliminación.
Ayuda	Muestra la ayuda en línea en el tema principal, la tabla de contenido y la ficha Búsqueda para buscar información en los archivos de ayuda. Desde cualquier ventana de ayuda puede acceder a la versión en PDF del contenido de la ayuda, lo que le permite imprimir diversos temas o toda la ayuda.
Cerrar sesión	Sale de Oracle CRM On Demand.

## Enlaces adicionales

Cada página también contiene varios enlaces que aparecen a la derecha del nombre de la página. En esta tabla se describe la acción que se realiza al hacer clic en cada uno de estos enlaces:

Al hacer clic en este enlace	Acción
Editar diseño	(Sólo en páginas iniciales y de detalles). Abre la página Editar diseño, donde puede agregar, reorganizar u ocultar secciones de la página de detalles mostrada.
Ayuda	Abre el tema de la ayuda en línea específico de esa página o procedimiento.
Versión para imprimir	Abre una página independiente, donde puede imprimir los datos de la página. El enlace Apto para impresión está disponible en todas las páginas excepto las páginas Editar.

# Información general de páginas de Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand proporciona varias páginas Web para cada tipo de registro (cuentas, contactos, etc.).

## Páginas iniciales

En la mayoría de las páginas iniciales se muestran tareas relacionadas con los tipos de registros que corresponden a cada página, como las tareas relacionadas con cuentas. Generalmente también se muestran listas filtradas que ha definido el administrador de la compañía, así como una gráfica analítica relevante para

el trabajo. Las páginas iniciales también pueden contener widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

Desde la página inicial, puede profundizar en otras páginas para gestionar los distintos tipos de información cuando se necesite.

### Páginas de listas

En las páginas de listas se muestra el subconjunto de registros en función de la lista seleccionada en la página inicial. Desde estas páginas se puede:

- Revisar varios registros de un vistazo.
- Encontrar un registro que revisar, eliminar o actualizar.
- Actualizar los campos de la página de la lista en línea.
- Crear registros nuevos.
- Agregar la lista a la sección Listas de favoritos en la barra de acciones.

Además, puede utilizar el menú de registro junto a cada nombre de registro para realizar varias acciones en los registros que aparecen en la lista, entre las que se incluyen algunas o todas las siguientes:

- Abrir la página de edición para el registro (seleccionando la opción Editar), donde puede editar todos los campos del registro.
- Crear un nuevo registro copiando el registro existente. El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Eliminar un registro.

### Páginas Gestión de listas

En las páginas Gestión de listas se muestran las listas filtradas estándar y las listas que ha creado para uso propio o que el gerente ha creado para uso de los empleados. Desde las páginas de este tipo, se puede:

- Eliminar una lista.
- Revisar toda la lista de listas filtradas.
- Editar una lista que haya creado usted o los gerentes o iniciar el proceso de creación de otra lista filtrada.
- Seleccionar listas para agregarlas a la sección Listas de favoritos en la barra Acción.

### Páginas de detalles

Una página Detalle muestra la información de un registro. La sección superior de la página muestra los campos del registro. Si la edición en línea está activada, puede actualizar estos campos en línea.

En la parte inferior de la página Detalle de un registro, puede acceder a las secciones de información relacionada que contienen listas de registros enlazadas al registro principal. Según la configuración, las secciones de información relacionada aparecen como listas o como fichas. Cada lista de información relacionada de registros enlazados de la página Detalle muestra hasta cinco registros de un tipo. En las listas de registros enlazados, puede realizar algunas o todas las acciones siguientes, según el tipo de registro y la configuración de nivel de acceso para el tipo de registro:

- Abrir la lista completa de registros relacionados de un tipo de registro determinado.
- Enlazar registros adicionales al registro principal.
- Crear nuevos registros que se enlacen al registro principal.
- Revisar los registros ya vinculados.
- Editar alguno de los campos del registro enlazado al registro principal si está activada la edición en línea.

Si las secciones de información relacionada aparecen como fichas y hay más fichas disponibles que quepan en la página de la ventana del explorador, puede hacer clic en las flechas de la derecha o izquierda de las fichas para desplazarse por las fichas.

Si su rol de usuario tiene el privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada, puede optar por mostrar las secciones de información relacionada como listas o fichas, estableciendo la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si la opción Formato de información relacionada de su perfil personal está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada del rol de usuario. Si la opción Formato de información relacionada de su rol de usuario está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada de la compañía.

### **Uso de la pantalla de visualización frontal para ver secciones de información relacionada**

La *pantalla de visualización frontal* es una lista de enlaces a las secciones de información relacionada de la página. La pantalla de visualización frontal también debe aparecer en la parte inferior de la ventana del explorador. Para que esté disponible esta pantalla, es necesario que esté activada la función pertinente. Puede activar o desactivar la pantalla de visualización frontal estableciendo la opción Head-up Display en el perfil personal. Si la opción Head-up Display de su perfil personal está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada de la compañía. El siguiente procedimiento describe cómo utilizar la pantalla de visualización frontal.

### **Para utilizar la pantalla de visualización frontal para ver secciones de información relacionada**

- Realice una o más de las acciones siguientes:
  - Vaya a las listas o fichas de información relacionada, sin tener que desplazarse hacia abajo por la página, haciendo clic en los enlaces de la pantalla.
  - Contraiga la pantalla haciendo clic en el signo de menos (-) de la pantalla.
  - Vuelva a ampliarla haciendo clic en el signo de más (+).

La configuración de expansión o contracción de la pantalla de visualización frontal se mantiene para todos los tipos de registros hasta que la vuelve a cambiar, incluso si cierra la sesión en Oracle CRM On Demand y la inicia de nuevo.

**NOTA:** para obtener más información sobre cómo cambiar la opción Formato de información relacionada y la opción Head-up Display del perfil personal, consulte [Actualización de los datos personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 730).

### **Tareas que puede realizar en las páginas Detalle**

En las páginas de detalles, también puede hacer lo siguiente:

- Crear un nuevo registro copiando el registro existente (para la mayoría de los tipos de registros). El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Ampliar y contraer las secciones de las páginas de detalles según sea oportuno. Esta configuración se mantiene hasta que vuelve a cambiarla, incluso si cierra la sesión de Oracle CRM On Demand y vuelve a iniciarla posteriormente.
- Hacer clic en un icono de la página de detalles para agregar el registro a la sección Listas de favoritos en la barra Acción.
- Hacer clic en el icono Nota para agregar o ver notas de otros usuarios.
- Enviar una nota a otro usuario desplazando el puntero por encima del nombre del usuario, consulte [Enviar notas a otros usuarios](#) (en la página 110).

Las páginas de detalles también pueden contener applets web personalizados configurados por el administrador de la compañía. Estos se utilizan para incrustar en la página widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web. Para obtener más información, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados.

## Páginas de edición

Las páginas de edición muestran los campos de un registro en formato editable. Estas páginas se pueden utilizar para actualizar la información de registros. Los campos de registros de estas páginas son idénticos a la parte superior de las páginas de detalles.

Tanto las páginas de edición como las páginas de detalles pueden contener campos de vínculos Web personalizados. Para un vínculo Web concreto, el administrador puede especificar si desea que aparezca en la página Editar, en la página Detalle o en ambas, como se describe en Configurar enlaces Web.

## Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones

Si la barra de acciones está disponible para su rol de usuario, aparece a la izquierda de las páginas de Oracle CRM On Demand cada vez que inicia sesión en Oracle CRM On Demand. Durante la sesión de Oracle CRM On Demand, puede ocultar o mostrar la barra de acciones según sea necesario.

**NOTA:** el administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acciones a cada rol de usuario. El administrador de la compañía también puede hacer que la barra de acciones no esté disponible para su rol de usuario. Si la barra de acciones no está disponible para su rol de usuario, no podrá mostrarla.

En los siguientes procedimientos se describe cómo ocultar o mostrar la barra de acciones.

### *Para ocultar la barra de acciones*

- Haga clic en el espacio entre la barra de acciones y la sección principal de la página.  
**SUGERENCIA:** cuando el puntero descansa en el espacio entre la barra de acciones y la sección principal de la página, el color del espacio cambia y aparece la ayuda flotante de Ocultar barra de acciones.



**Para mostrar la barra de acciones**

- Haga clic en el espacio de la izquierda de la página.

**SUGERENCIA:** cuando el puntero descansa en el espacio a la izquierda de la página, el color del espacio cambia y aparece la ayuda flotante de Mostrar barra de acciones.

## Mi página inicial

Desde Mi página inicial, puede revisar la información de su día de trabajo. Puede:

- Comprobar las citas programadas en la sección Agenda del día.
- Revisar alertas sensibles al tiempo que le informan de fechas/horas límite, como la entrega de pronósticos, en la sección Alertas. El administrador de la compañía configura las alertas.
- Recorrer la lista de tareas abiertas, ordenadas por fecha de vencimiento y prioridad (flecha hacia arriba para 1 - Alto, ninguna flecha para 2 - Medio y flecha hacia abajo para 3 - Bajo), en la sección Tareas abiertas.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Revisar los registros creados o modificados recientemente.

En la aplicación estándar, en la sección Oportunidades potenciales creadas recientemente, aparecen las últimas oportunidades potenciales que se han creado. Tanto el usuario como el administrador de la compañía pueden personalizar Mi página inicial para que aparezcan otros tipos de registros.

- Revisar un análisis relevante.

Se pueden mostrar una o más secciones del informe en Mi página inicial, en función de cómo haya configurado el administrador de la compañía Mi página inicial. En la aplicación estándar, Mi página inicial muestra un análisis de la calidad de las oportunidades del trimestre actual (Calidad del pipeline para el trimestre actual).

- Ver widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web.

En función de la configuración del administrador de la compañía y de lo que se haya incluido en el diseño de página, se puede ver contenido Web incrustado en Mi página inicial. Este contenido Web puede incluir widgets Web, como mapas de Google o vídeos corporativos y contenidos actualizables RSS. Para obtener más información acerca de la forma de configurar el contenido Web externo, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados.

El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de Mi página inicial. Además, si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

En la siguiente tabla se facilitan instrucciones para las tareas típicas que puede realizar desde Mi página inicial.

Para	Realice estos pasos
<b>Alertas</b>	

Para	Realice estos pasos
Ver todas las alertas	En la sección Alertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Aparecerá la página Alertas.
Ver una alerta	En la sección Alerta, haga clic en el enlace de la alerta. Aparecerá la página Alerta con información adicional sobre la alerta.
<b>Citas</b>	
Crear una cita	En la sección Agenda del día, haga clic en Nuevo. En la página Editar cita, rellene la información necesaria y guarde el registro.
Revisar un registro de cita	En la sección Agenda del día, haga clic en el enlace Asunto de la cita que desea revisar. Aparecerá la página Detalles de la cita.
Revisar las citas de este mes	En la barra de título Agenda del día, haga clic en el icono 31. Aparecerá el Calendario con la programación del mes.
Revisar las citas de esta semana	En la barra de título Agenda del día, haga clic en el icono 7. Aparecerá el Calendario con la programación de la semana.
Revisar las citas de ese día	En la sección Agenda del día, haga clic en el enlace Ver la agenda o en el icono 1. Aparecerá el Calendario con las citas para ese día.
<b>Diseño</b>	
Cambiar el diseño de Mi página inicial	Para cambiar la información que aparece dividida en dos secciones en Mi página inicial, haga clic en Editar diseño y, a continuación, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
<b>Registros</b> <b>NOTA:</b> en la aplicación estándar, en la sección Oportunidades potenciales creadas recientemente, aparecen las últimas oportunidades potenciales que se han creado. Tanto el usuario como el administrador de la compañía pueden personalizar Mi página inicial para que aparezcan otros tipos de registros como, por ejemplo, Cuentas modificadas recientemente.	
Crear un registro	Haga clic en Nuevo en la barra de título de la sección en que aparecen los registros. En la página de edición, rellene la información necesaria y, a continuación, guarde el registro.
Revisar un registro	En la sección en que aparecen los registros, haga clic en el enlace del registro que desea revisar. Aparecerá la página de detalles del registro.
Revisar una lista de registros	En la sección en la que aparecen los registros, haga clic en Mostrar la lista completa; a continuación, se abrirá la página de lista de registros.
<b>Informes</b>	

Para	Realice estos pasos
Mostrar la gráfica por otra categoría	<p>En función del análisis que aparezca, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección. La gráfica y la tabla muestran los datos según la categoría seleccionada.</p> <p>En la aplicación estándar, puede hacerlo en la sección Calidad del pipeline para el trimestre actual.</p>
Ver los registros correspondientes a un segmento en la gráfica o tabla	<p>En función del análisis que aparezca, desplácese a un segmento o enlace para ver los registros comprendidos en esa categoría.</p> <p>En la aplicación estándar, puede hacerlo en la sección Calidad del pipeline para el trimestre actual.</p>
<b>Tareas</b>	
Crear una tarea	En la sección Tareas abiertas, haga clic en Nuevo. En la página Editar tarea, rellene la información necesaria y guarde el registro.
Revisar un registro de tarea	En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Asunto de la tarea que desea revisar. Aparecerá la página Detalles de la tarea.

## Revisar las alertas

Las alertas para toda la compañía aparecen en Mi página inicial. Los administradores de la compañía pueden utilizar alertas para difundir información para toda la compañía, como avisos de reuniones y cambios de política. Si es un representante de ventas cuya información se incluye en los pronósticos de ventas de la compañía, también recibirá una alerta cuando se haya generado el pronóstico.

### Para revisar las alertas

- Haga clic en la ficha Página inicial.
- En la sección Alertas, puede hacer lo siguiente:
  - Haga clic en el vínculo de la alerta que desea revisar, si aparece actualmente en Mi página inicial. Se abre la página Alertas con información de alertas adicional sobre dicha alerta.
  - Haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa. Se abre la página Alertas (lista) en la que puede seleccionar una alerta; seleccione una opción en la lista desplegable para limitar los tipos de registros de alerta que ve o cree su propia lista filtrada de alertas.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20 **35**

- Campos de alerta
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

## Trabajar con el centro de mensajes

El centro de mensajes en la barra de acciones, le permite gestionar notas propias, notas de otros usuarios y notas sobre registros, todo en un mismo lugar. El centro de mensajes promueve una colaboración y una comunicación más eficaces dentro de Oracle CRM On Demand.

El centro de mensajes puede contener:

- **Notas propias.** Puede crear notas propias en el centro de mensajes. Esto resulta práctico a la hora de registrar acciones de las que desea realizar un seguimiento o información que desee consultar posteriormente. Estas notas privadas se indican con un icono que contiene una llave.
- **Notas sobre registros a los que desea suscribirse.** En los tipos de registros en los que está admitida la función de notas, para realizar un seguimiento de las conversaciones sobre un registro determinado, desplácese a la página de detalles y suscríbese a las notas nuevas agregadas al registro. Recibirá una copia de estas notas en el centro de mensajes y podrá responder al registro desde ahí. Sólo recibirá una copia de las notas nuevas agregadas al registro, no recibirá notas sobre otros cambios realizados en él.
- **Notas enviadas por otros usuarios.** Otro usuario puede hacer clic en el icono de nota situado junto a su nombre en una página de la aplicación y enviarle una nota. Las notas que se le envíen de este modo se indican con un icono donde aparecen dos personas.

El centro de mensajes contiene un icono de nota (chincheta) y el número de mensajes nuevos aparece junto al icono de nota.

Al hacer clic en el icono de nota del centro de mensajes, aparece la lista de notas. En cada nota, aparece el nombre del usuario que la ha creado, junto con el asunto o la primera parte del texto de la nota, si no hay asunto. Aparece también la fecha de la nota o, si la nota es de la fecha actual, la hora.

Desde la lista de notas puede realizar las acciones siguientes:

Para	Realice estos pasos
Ver una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión. Si la nota se ha enlazado con un registro al que está suscrito, puede desplazarse al registro desde el enlace de la nota.
Crear una nota nueva	Haga clic en Nueva nota. Escriba un asunto en la primera línea si es necesario y haga clic en Guardar. El asunto es opcional; si no proporciona un asunto, se copian los primeros caracteres del texto de la nota a la línea de asunto.
Responder a una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión, haga clic en Responder y escriba la nota. Al hacer clic en Guardar, se envía la respuesta al centro de mensajes del usuario que le haya enviado la nota. Si selecciona Publicar, la respuesta se publica en la página de detalle relevante y se les envía a todos los usuarios suscritos al registro.

Para	Realice estos pasos
Eliminar una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en Eliminar. Esta acción elimina la copia de la nota del centro de mensajes, pero no elimina la nota real de la página de detalle del registro.
Ver detalles del usuario que ha enviado una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en el nombre de usuario. Aparece la página de detalles del usuario.

Puede incrustar el centro de mensajes como widget Web en otras aplicaciones. Para obtener más información, consulte [Incrustar un widget Centro de mensajes](#) (en la página 756).

Una vez incrustado el centro de mensajes como widget Web, puede hacer clic en el botón Actualizar para actualizar el centro de mensajes con los últimos mensajes de Oracle CRM On Demand.

## Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS

En Oracle CRM On Demand, los subprogramas de contenidos actualizables RSS se pueden utilizar para suscribirse a contenido actualizado con regularidad en el que tenga interés, como entradas de blog, titulares de noticias o podcasts. Este contenido puede, por ejemplo, complementar la información de CRM con información procedente de proveedores de noticias a los que esté suscrito. Podría mostrar noticias generales del mercado en su página inicial. Además, podría tener noticias e información específicas de los empleados de cliente en la página de detalles de los contactos.

Oracle CRM On Demand dispone de un lector para este tipo de contenido integrado en la aplicación, que agrega contenido para que nunca tenga que salir de la aplicación. Por ejemplo, en lugar de visitar otra página Web para consultar noticias del mercado, la información se facilita en Oracle CRM On Demand. Además de agregar contenido, este lector puede aceptar parámetros de campos de registro y de usuario.

Los subprogramas de contenidos actualizables RSS son un tipo de subprograma Web personalizado, creado por el administrador de la compañía, en el que se especifica la dirección URL de un contenido RSS. Este tipo de subprogramas, por tanto, puede aparecer en los siguientes lugares:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de tipos de registro
- Páginas de detalle de tipos de registro
- La barra Acción

Para obtener más información sobre subprogramas Web personalizados, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#).

Debe agregar el subprograma al diseño de la página inicial, al diseño de la página de detalle o al diseño de la barra Acción, si no aparece ya en la página o en la barra Acción.

El administrador de la compañía puede especificar si un subprograma de contenidos RSS es configurable. Si es el caso, aparece un enlace de configuración junto con el subprograma y se puede cambiar el nombre del subprograma y la dirección URL asociada a éste, de forma que aparezca un contenido RSS diferente. Si el subprograma de contenidos actualizables RSS no es configurable, no aparece este enlace.

El administrador de la compañía sólo permitirá la configuración de algunos subprogramas de contenidos actualizables RSS.

Si el administrador de la compañía elimina un subprograma de contenidos actualizables RSS, las versiones personalizadas del subprograma también se eliminan de la aplicación. Por ejemplo, si un usuario tiene un subprograma de contenidos sobre noticias de la CNN en su página inicial y otro usuario configura el subprograma para noticias de la NBC en la suya, ambos usuarios pierden acceso al contenido del subprograma si se elimina el original.

### ***Para configurar un subprograma de contenidos actualizables RSS***

- 1 Haga clic en el enlace Configurar.
- 2 En el campo Nombre, escriba el nombre correspondiente al subprograma.
- 3 En el campo Dirección URL, edite la dirección según sea necesario.
- 4 Haga clic en Guardar.

El contenido se actualiza con datos de la dirección URL configurada.

**Nota:** Puede hacer clic en [Utilizar predeterminado](#) para volver a la dirección URL que haya definido el administrador de la compañía.

## Trabajar con registros

En este tema se describen los siguientes procedimientos comunes para trabajar con registros:

- [Creación de registros](#) (en la página 42)
- [Búsqueda de registros](#) (en la página 46)
- [Vista previa de registros](#) (en la página 69)
- [Actualización de los detalles de registro](#) (en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 81)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Crear y restringir listas](#) (en la página 89)
- [Exportar registros en listas](#) (en la página 98)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101)
- [Modificación del libro personalizado principal en un registro](#) (en la página 103)
- [Actualizar grupos de registros](#) (en la página 104)
- [Combinación de registros](#) (en la página 105)

- [Adición de notas](#) (en la página 106)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)
- [Imprimir información que aparece en las páginas](#) (consulte "[Impresión de información que aparece en las páginas](#)" en la página 133)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Herramientas de importación y exportación](#)
- [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39)

## Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros

El nivel de acceso a los datos que tenga en Oracle CRM On Demand lo determinan determinados componentes de control de acceso que están asociados a su rol de usuario en Oracle CRM On Demand, como se indica a continuación:

- **Privilegios.** Puede acceder a determinados datos de negocio o administrativos si su rol de usuario dispone del privilegio necesario para esos datos. Por ejemplo, si su rol de usuario tiene el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo, podrá acceder a todos los datos de configuración del flujo de trabajo.
- **Acceso de tipo de registro y perfiles de acceso.** Para acceder a los registros de un tipo determinado, su rol de usuario y sus perfiles de acceso deben tener la configuración apropiada, como se indica a continuación:
  - Para los tipos de registro de nivel superior, el acceso al tipo de registro debe otorgarlo el rol de usuario. Por ejemplo, para acceder a cualquier registro de cuenta, su rol de usuario debe disponer de acceso al tipo de registro Cuenta.
  - Su perfil de acceso debe proporcionarle acceso al tipo de registro. Los perfiles de acceso también controlan qué operaciones puede llevar a cabo con los datos a los que puede acceder. Por ejemplo, su perfil de acceso de propietario podría otorgarle derechos de edición para los registros de cuenta que le pertenezcan y su perfil de acceso predeterminado podría proporcionarle derechos de solo lectura para los registros de cuenta que vea a través del acceso compartido, pero que no le pertenezcan.

**NOTA:** los perfiles de acceso también se utilizan con distintos métodos de uso compartido de registros, que se explican en la sección siguiente.

### Métodos de uso compartido de registros

Los usuarios pueden compartir registros a través de los siguientes métodos de uso compartido de registros:

- **La jerarquía de informes de la compañía.** Por ejemplo, un gerente puede ver los registros de un subordinado.

- **Delegación de usuarios.** Por ejemplo, un usuario puede delegar el acceso a otro usuario que no esté en la misma jerarquía de informes.
- **Afiliación de un libro personalizado.** Por ejemplo, se puede conceder acceso un grupo de usuarios diferentes a un conjunto de registros asociados a un libro personalizado llamado *Mejores ofertas*.
- **Afiliación a un equipo.** Por ejemplo, el propietario de un registro de cuenta puede compartir la cuenta con el conjunto de usuarios que desee.
- **Afiliación a un grupo.** Un *grupo* es un equipo predefinido de usuarios. Por ejemplo, si un usuario que es miembro de un grupo se convierte en propietario de un registro de contacto, todos los demás miembros de este grupo también se agregarán al equipo de contacto. Para obtener más información sobre los grupos, consulte Gestión de grupos.

**NOTA:** el uso compartido de datos a través de libros personalizados es el método más eficaz de compartir datos para grandes compañías en las que los usuarios comparten más de un millón de registros.

## Modos de propiedad de registros

Para la mayoría de tipos de registros compatibles con los libros personalizados, el administrador de la compañía puede configurar la propiedad de los registros del tipo de registro en modo usuario, modo libro o modo mixto. En función de las políticas de la compañía y los modos de propiedad que se hayan configurado para los tipos de registros, podrá ser propietario de registros directamente, acceder a los registros a través de los métodos de uso compartido de registros o una combinación de los dos. Los modos de propiedad de los registros son los siguientes:

- **Modo usuario.** Cuando se configura un tipo de registro en el modo usuario, cada registro de ese tipo debe tener un propietario asignado. Un usuario es propietario de un registro cuando el usuario está asociado al campo Propietario del registro. Si el campo Libro está disponible en la página de detalles del registro, el campo Libro mostrará el libro de usuario asociado al propietario.
- **Modo libro.** Cuando se configura un tipo de registro en modo libro, los registros de ese tipo de registro no tienen propietarios asignados. En su lugar, cada registro debe tener un libro personalizado principal asociado. El hecho de asociar un libro personalizado principal a un registro no significa que el libro personalizado sea propietario del registro, ya que un libro personalizado es un método de uso compartido de registros. Cuando se asocia un libro personalizado principal a un registro significa que el registro pertenece principalmente a un libro personalizado y no a un usuario concreto. El modo libro es útil en informes en los que desee indicar que el registro pertenece a un libro personalizado determinado, de tal forma que no se cuente varias veces en caso de que el registro también se comparta con otros libros.
- **Modo mixto.** Cuando se configura un tipo de registro en modo mixto, puede configurarse un registro de ese tipo de una de las formas siguientes:
  - El registro se puede configurar sin un propietario o sin un libro personalizado principal asociado.
  - El registro puede tener un propietario asignado.
  - El registro puede tener un libro personalizado principal asignado.

Para los tipos de registro que no son compatibles con los libros personalizados, pero requieren un propietario, tan solo puede utilizarse el modo usuario de propiedad de registros.

Un registro no puede tener asignado un propietario y un libro personalizado principal con ninguno de los modos de propiedad de registros. No obstante, puede asignar libros personalizados adicionales a un registro en cualquiera de los modos de propiedad, siempre que el tipo de registro sea compatible con los libros personalizados.



Si el campo Libro está presente en la página de detalles del registro, el campo puede mostrar el nombre de un libro de usuario o un libro personalizado principal del registro, o bien, puede estar en blanco, como se indica a continuación:

- Si el registro es propiedad de un usuario, el campo Libro mostrará el nombre del libro de usuario del propietario del registro.
- Si el registro no es propiedad de un usuario, el campo Libro puede mostrar un libro personalizado principal o estar en blanco.

El administrador de la compañía configura el modo de propiedad de registros configurando determinados campos como obligatorios para el tipo de registro. El administrador de la compañía puede cambiar el modo de propiedad de registros de un tipo de registro. Para obtener información acerca de cómo configurar los modos de propiedad de registros, consulte Configuración de los modos de propiedad de registros.

## ¿Qué sucede si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro?

Cuando el modo de propiedad de registros de un tipo de registro cambia de un modo a otro, sucede lo siguiente:

- Al crear un nuevo registro de ese tipo de registro, es posible que tenga que seleccionar un propietario para el registro o asociar un libro principal al nuevo registro, en función del nuevo modo de propiedad.
- Si usted es el primer usuario que actualiza un registro tras cambiar el modo de propiedad de registros, es posible que deba seleccionar un propietario o un libro principal para el tipo de registro para poder guardar los cambios, en función del nuevo modo de propiedad. La tabla siguiente muestra el comportamiento en cada circunstancia.

Modo anterior	Modo nuevo	Comportamiento
Modo usuario	Modo libro	Debe seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.
Modo usuario	Modo mixto	Puede seleccionar un propietario en el campo Propietario o un libro personalizado principal en el campo Libro, pero no puede seleccionar los dos.
Modo libro	Modo usuario	Debe seleccionar un usuario en el campo Propietario.
Modo libro	Modo mixto	Puede seleccionar un propietario en el campo Propietario o un libro personalizado principal en el campo Libro, pero no puede seleccionar los dos.

Modo anterior	Modo nuevo	Comportamiento
Modo mixto	Modo usuario	Debe seleccionar un usuario en el campo Propietario.
Modo mixto	Modo libro	Debe seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.

Además, si se elimina el propietario de un registro existente del registro al actualizar el registro después de cambiar el modo de propiedad de registros del tipo de registro del modo usuario a otro modo, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro es compatible con el uso de equipos, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, seguirán siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo.  
**NOTA:** el tipo de registro Cuenta es una excepción a esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se quitan del equipo. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.
- Si se actualiza una actividad que tenía un propietario anteriormente y se elimina el campo Propietario, la actividad dejará de aparecer en la agenda del propietario anterior. No obstante, la actividad aparecerá en las listas de actividades relacionadas a las que los usuarios pueden acceder desde la página de detalles del registro. Cualquier usuario, incluido el propietario anterior del registro, que tenga acceso al registro a través de su afiliación a un libro, podrá ver la actividad en la lista de actividades abiertas o finalizadas relacionadas, según corresponda.

## Creación de registros

Puede crear registros desde distintas áreas de la aplicación. El área que elija dependerá de si desea:

- Crear el registro en una ventana emergente independiente de los registros en los que esté trabajando. Seguirá situado en el área principal de la aplicación.
- Crear el registro mediante el botón Nuevo de la página inicial, de listas o de detalles. Cada una de estas páginas abre el mismo formulario que los otros métodos, pero el foco se desplaza desde la página actual a la página Editar. Deberá utilizar el enlace Atrás para volver a la página donde estaba trabajando.
- Crear el registro de un tipo distinto que se enlace automáticamente al registro en el que está trabajando actualmente.

También puede crear registros de las siguientes formas:

- Mediante la importación de los registros:
  - Con el Asistente de importación para importar registros de archivos de valores separados por comas (CSV) externos si su rol de usuario tiene el privilegio de Importación personal
  - Con la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand
  - Con servicios web para sincronizar los registros con otras aplicaciones

El tipo de registro que puede importar depende de los privilegios asignados al rol de usuario. Para obtener más información sobre la importación de registros de archivos CSV externos y otros orígenes externos, consulte Herramientas de importación y exportación.

- Mediante la conversión de los registros de oportunidades potenciales. En función de las opciones que seleccione en la página Convertir oportunidad potencial, puede crear uno o varios de los siguientes registros mediante la conversión de un registro de oportunidad potencial:

- Un registro de cuenta
- Un registro de contacto
- Un registro de oportunidad

Para obtener más información sobre la conversión de oportunidades potenciales, consulte [Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades](#) (en la página 195).

- Mediante la conversión de los registros del registro del negocio. En función de las opciones que seleccione en la página Convertir registro del negocio, puede crear uno o varios de los siguientes registros mediante la conversión de un registro del negocio:

- Un registro de cuenta
- Un registro de contacto
- Un registro de oportunidad

Para obtener más información sobre la conversión de registros del negocio, consulte [Convertir registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades](#) (consulte "Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades" en la página 421).

**CONSEJO:** Para impedir la duplicación de registros, busque el registro antes de crear uno nuevo; consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**NOTA:** un asterisco (\*) junto al nombre del campo indica que es un campo necesario.

### ***Para crear un registro mediante la sección Crear***

- 1 Desde cualquier página, vaya a la sección Crear en la barra Acción.
- 2 En la lista, haga clic en el enlace correspondiente al tipo de registro.
- 3 En el formulario Nuevo registro, introduzca la información de registro.
- 4 Guarde el registro.

### ***Para crear un registro desde la página inicial, de listas o de detalles***

- 1 Desde cualquiera de estas páginas, haga clic en el botón Nuevo en la barra de título.
- 2 En la página Editar, introduzca la información de registro.
- 3 Guarde el registro.

### ***Para crear un registro enlazado al registro seleccionado***

- 1** Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2** En la página de detalles del registro, desplácese a la sección adecuada.
- 3** En la barra de título de esa sección, haga clic en el botón Nuevo o Añadir.
- 4** En la página Editar, introduzca la información de registro.
- 5** Guarde el registro.

### **Introducir información en registros**

Cuando crea registros, puede introducir directamente la información en algunos campos o bien seleccionar valores en una lista desplegable. Además, en algunos campos puede hacer clic en un icono situado a la derecha del campo para mostrar una ventana desde la cual seleccionar valores o introducirlos. Los iconos en los que puede hacer clic son los siguientes:

- **Icono de teléfono.** Le permite introducir los detalles de un número de teléfono.
- **Icono de agenda.** Le permite seleccionar una fecha.
- **Icono de moneda.** Le permite buscar y seleccionar una moneda.
- **Icono Búsqueda (lupa).** Le permite buscar y seleccionar un registro, o varios registros, que se asociarán al registro que está creando. El icono Búsqueda también se utiliza para seleccionar valores en campos de lista de opciones de selección múltiple.

### **Acerca de las listas de opciones de selección múltiple**

Una lista de opciones de selección múltiple es una lista de opciones desde la que puede seleccionar varios valores. Cuando hace clic en el icono Búsqueda de una lista de opciones de selección múltiple, aparece una ventana emergente que le permite seleccionar los valores necesarios moviendo los valores de una lista de disponibilidad a una lista de elementos seleccionados. También puede ordenar los valores de la lista de elementos seleccionados.

Los siguientes tipos de registros admiten las listas de opciones de selección múltiple:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Oportunidad potencial
- Oportunidad

- Socio
- Solicitud de servicio

### Acerca de los campos de números de teléfono

Los campos de teléfono tienen un icono de teléfono al lado. Al hacer clic en el icono se abre una ventana de verificación de teléfono, donde puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar el país del número de teléfono.
- Introducir el código de ciudad o área.
- Introducir el número local.
- Introducir un número de extensión, si existe.

Al guardar el número de teléfono, Oracle CRM On Demand antepone al número de teléfono introducido lo siguiente:

- Un símbolo más (+) que representa el código de acceso internacional para llamadas realizadas fuera del país.

Por ejemplo, si la configuración regional del registro del usuario es Inglés - Estados Unidos, el símbolo más representa el código de acceso internacional 011. Si la configuración regional es Francés - Francia, el símbolo más representa 00.

- El código de llamada del país seleccionado para el número de teléfono.

Por ejemplo, si selecciona España como país del número de teléfono, Oracle CRM On Demand antepone 34 al número de teléfono, junto con el símbolo más.

**CONSEJO:** si desea averiguar el código de llamada de un país determinado, puede hacer clic en el icono de teléfono, seleccionar el país y guardar la información. El código de ese país aparecerá en el campo Teléfono.

### Acerca de los campos de dirección

En las direcciones, la aplicación muestra distintos campos para poder indicar información específica del país. Por ejemplo, si selecciona Japón como país para la dirección de facturación de una cuenta, los otros campos de dirección cambiarán y aparecerán los campos necesarios para las direcciones de Japón, como Chome, Ku y Shi/Gun.

Por lo general, las direcciones se almacenan con el tipo de registro específico. Sin embargo, algunas direcciones se traspasan cuando enlaza registros. Por ejemplo, si introduce la dirección de facturación y envío de una cuenta, la dirección de facturación aparecerá en la página Detalle del contacto cuando enlace la cuenta con el contacto.

Si el administrador de la compañía ha agregado la sección Direcciones a la aplicación, podrá realizar un seguimiento de las direcciones adicionales de registros como las cuentas y los contactos. Cuando realice seguimientos de direcciones de contactos, la dirección principal es siempre la introducida en la sección Dirección alternativa.

# Búsqueda de registros

Puede encontrar registros de varias formas en Oracle CRM On Demand:

- [Búsqueda de registros en la barra de acciones](#) (en la página 58)
- [Uso de búsqueda avanzada](#) (consulte "[Uso de la búsqueda avanzada](#)" en la página 60)
- [Búsqueda de registros en páginas de lista](#) (consulte "[Búsqueda de registros en páginas de listas](#)" en la página 64)
- [Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda](#) (consulte "[Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda](#)" en la página 64)

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la búsqueda de registros:

- [Acerca de la búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55)
- [Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave](#) (en la página 56)
- [Acerca de la búsqueda dirigida](#) (en la página 46)
- [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 49)
- [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 54)
- [Acerca de las listas de opciones de selección múltiple](#) (en la página 55)
- [Uso del selector de libros](#) (en la página 67)

## Acerca de la búsqueda dirigida

Puede llevar a cabo dos tipos de búsqueda en Oracle CRM On Demand: la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave. El administrador de la compañía determina el tipo de búsqueda utilizado de manera predeterminada de la compañía seleccionando el tipo de búsqueda en la página del perfil de la compañía. La búsqueda dirigida es el tipo de búsqueda recomendado. Para obtener información sobre la búsqueda por palabras clave, consulte [Acerca de la búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55).

Puede utilizar la búsqueda dirigida en diversas secciones de Oracle CRM On Demand, como se indica a continuación:

- **La sección Buscar de la barra Acción.** Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en la sección Buscar de la barra Acción para la compañía. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en la barra Acción, consulte [Búsqueda de registros en la barra de acciones](#) (en la página 58).
- **Ventanas de búsqueda.** Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en las ventanas Búsqueda donde se buscan registros que enlazar al registro con el que está trabajando. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en ventanas Búsqueda, consulte [Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda](#) (consulte "[Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda](#)" en la página 64).
- **La página Búsqueda avanzada de Oracle CRM On Demand.** En la página Búsqueda avanzada, el tipo de búsqueda depende de las opciones que seleccione, de la siguiente forma:

- Si busca varios tipos de registro, la búsqueda es por palabras clave.
- Si busca un único tipo de registro, la búsqueda es una búsqueda de destino.

Para obtener más información sobre el uso de la búsqueda avanzada, consulte [Uso de búsqueda avanzada](#) (consulte "[Uso de la búsqueda avanzada](#)" en la página 60).

- **Campos de filtro rápido de las páginas de listas.** Las búsquedas en las que se utilizan los campos de filtro rápido de las páginas de listas son siempre búsquedas dirigidas, aunque se haya seleccionado la búsqueda por palabras clave como tipo de búsqueda predeterminada para la compañía.

Para las búsquedas dirigidas, el rol de usuario determina qué tipos de registros y qué campos puede buscar en cada tipo de registro, como se indica a continuación:

- Si el administrador de la compañía no configura como disponible ningún campo de búsqueda en el diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol de usuario para un tipo de registro, sucederá lo siguiente:
  - No podrá buscar registros de ese tipo en la sección Buscar de la barra de acciones.
  - No podrá especificar ningún criterio de búsqueda para una búsqueda avanzada de ese tipo de registro. Si se ejecuta una búsqueda avanzada sin ningún criterio de búsqueda, se obtendrán todos los registros de ese tipo de registro que pueda ver conforme a su rol de usuario y a la configuración de acceso.
  - No podrá utilizar los campos de filtro rápido en las ventanas de búsqueda.
  - No podrá especificar ningún criterio de búsqueda para una lista de registros de ese tipo de registro. Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).
- Para cualquier tipo de registro, pueden mostrarse varios campos de búsqueda en la sección Buscar de la barra de acciones y en los campos de filtro rápido de la ventana de búsqueda, en función de los campos que el administrador de la compañía haya configurado como disponibles en el diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol de usuario para el tipo de registro.
- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda está activado para su rol de usuario, podrá buscar todos los campos que el administrador de la compañía haya configurado como disponibles en el diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol de usuario para el tipo de registro, en cualquiera de los siguientes lugares:
  - Barra de acciones
  - Ventanas de búsqueda
  - Búsqueda avanzada

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para su rol de usuario, podrá buscar un campo en la barra de acciones, las ventanas de búsqueda o la búsqueda avanzada, siempre que el campo cumpla los dos criterios siguientes:
  - El campo está disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.

- El campo se muestra en el diseño de la página Detalle asignado al rol de usuario para el tipo de registro. Si se definen diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo se debe mostrar en al menos uno de los diseños de páginas dinámicas.

**NOTA:** los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.

Una búsqueda dirigida muestra los registros en que los valores que especifique en los campos de búsqueda coincidan con los valores correspondientes en los registros del tipo seleccionado. Asimismo, sólo muestra los registros donde se encuentra una coincidencia para cada uno de los valores introducidos, lo que equivale a utilizar la condición AND entre los campos de búsqueda. Si deja un campo en blanco, éste no se tiene en cuenta en la búsqueda.

El diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol de usuario para un tipo de registro determina los campos que se mostrarán como columnas en la lista de registros obtenidos tras la búsqueda de ese tipo de registro.

**NOTA:** no puede especificar un valor nulo en un campo de búsqueda de la barra de acciones. Para especificar un valor nulo, debe utilizar la búsqueda avanzada. Para obtener más información, consulte [Uso de la búsqueda avanzada](#) (en la página 60).

### Acerca de los comodines en la búsqueda dirigida

De forma predeterminada, a cada valor de búsqueda que se introduzca en un campo de búsqueda dirigida se le agrega un comodín o un asterisco (\*) por lo que no es necesario agregar el comodín a la cadena de búsqueda. Puede anteponer el comodín a los valores de búsqueda o utilizarlo entre valores. No puede utilizar comodines en las listas de opciones de valores predeterminados. Por ejemplo, en una búsqueda dirigida de registros de cuenta, el diseño de búsqueda predeterminado le permite introducir cadenas de búsqueda para los campos Nombre de cuenta y Ubicación. Ninguno de estos campos distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si introduce *C* en el campo Nombre de cuenta y *Oficina central* en el de Ubicación, la expresión de la búsqueda dirigida se interpreta de esta forma:

Mostrar todas las cuentas cuyo Nombre de cuenta equivalga a *C\** y la Ubicación a *Oficina central\**

La búsqueda devuelve todas las cuentas en las que el nombre de cuenta empieza por la letra *C* (en mayúsculas y minúsculas) y donde el valor del campo Ubicación empieza por *Oficina central* (con cualquier combinación de mayúsculas y minúsculas).

**NOTA:** el uso del comodín afecta al rendimiento de la búsqueda. Las búsquedas en las que el valor de búsqueda va antepuesto por un comodín son las más lentas.

El uso de comodines está restringido en búsquedas de coincidencias exactas, como se describe en la siguiente sección.

### Acerca de la búsqueda de coincidencias exactas

Si conoce el valor exacto de un campo del registro que esté buscando, puede realizar una búsqueda de coincidencia exacta anteponiendo un signo igual (=) a la cadena de búsqueda. En este caso, el comportamiento de la búsqueda dirigida es el siguiente:

- No se agrega un comodín al final de la cadena de búsqueda.

Si el campo de búsqueda distingue entre mayúsculas y minúsculas, la búsqueda devuelve las coincidencias exactas de la cadena de búsqueda. Si no distingue entre mayúsculas y minúsculas, devuelve todas las coincidencias, incluida una combinación de mayúsculas y minúsculas.



Por ejemplo, si introduce `=Acme` como valor de búsqueda en el campo Nombre de cuenta, la búsqueda devuelve todos los registros de cuenta en los que el nombre es *Acme*, *ACME* o cualquier combinación del nombre en mayúsculas y minúsculas, porque el campo Nombre de cuenta no distingue entre mayúsculas y minúsculas. La búsqueda no devuelve ningún registro en el que el nombre de cuenta contenga la palabra *Acme*, junto con otros caracteres, por ejemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* o *Acme SuperStore*.

- Si utiliza de forma explícita un comodín en la cadena de búsqueda, éste se considerará texto.

Por ejemplo, suponga que hay dos registros de cuenta con los nombres de cuenta: *Acme\** y *Acme Super Store*. Si introduce `=Acme*` en el campo Nombre de cuenta, la búsqueda mostrará el registro cuyo nombre de cuenta sea *Acme\**. La búsqueda no mostrará el registro cuyo nombre de cuenta sea *Acme Super Store*.

- Si el valor de campo de un registro empieza por un signo igual, solo se considerará parte de la cadena de búsqueda el segundo signo igual que introduzca en el campo de búsqueda.

Por ejemplo, suponga que hay dos registros de cuenta con los nombres de cuenta: `=Acme Super Store` y *Acme Super Store*. Si introduce `=Acme Super Store` en el campo Nombre de cuenta, la búsqueda mostrará el registro cuyo nombre de cuenta sea `=Acme Super Store`. La búsqueda no mostrará el registro cuyo nombre de cuenta sea *Acme Super Store*.

Se aplican las siguientes restricciones al uso del signo igual como prefijo:

- No se admite el prefijo de signo igual en los campos de búsqueda de tipo de campo Teléfono.
- No se puede utilizar un prefijo de signo igual en un valor de un campo de búsqueda de lista de opciones.

## Acerca de las condiciones de filtro

En las búsquedas, están disponibles distintas condiciones de filtro dependiendo del tipo de datos del campo de búsqueda, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponible
Número, Entero, Porcentaje, Moneda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Igual a</li> <li>■ Mayor que</li> <li>■ Menor que</li> <li>■ Es NULL</li> <li>■ No es NULL</li> <li>■ No igual a</li> <li>■ No entre</li> </ul>

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponible
Fecha, Hora	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Igual a</li> <li>■ En los últimos 90 días</li> <li>■ En los próximos 90 días</li> <li>■ El</li> <li>■ En o después de</li> <li>■ En o antes de</li> <li>■ Hoy *</li> <li>■ Ayer *</li> <li>■ Mañana*</li> <li>■ En los últimos ? días</li> <li>■ En los próximos ? días</li> <li>■ Semana anterior*</li> <li>■ Próxima semana*</li> <li>■ Esta semana*</li> <li>■ Mes anterior*</li> <li>■ Próximo mes*</li> <li>■ Este mes*</li> <li>■ Este trimestre*</li> <li>■ Último trimestre*</li> <li>■ Próximo trimestre*</li> <li>■ Este año*</li> <li>■ Próximo año*</li> <li>■ Año anterior*</li> <li>■ Es NULL *</li> <li>■ No es NULL *</li> <li>■ No igual a</li> <li>■ No entre</li> </ul> <p>En las condiciones marcadas con un asterisco (*), el campo de valor se desactiva cuando la condición se selecciona.</p> <p>Para la condición En los últimos ? días y En</p>

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponible
	los próximos ? días, la variable ? se sustituye con el número de días seleccionado en el campo de valor de filtro.
Casilla de verificación	<input type="checkbox"/> Activada <input type="checkbox"/> Desactivada
Lista de opciones	<input type="checkbox"/> Contiene todos los valores <input type="checkbox"/> Contiene al menos un valor <input type="checkbox"/> No contiene los valores <input type="checkbox"/> Igual a <input type="checkbox"/> Es NULL <input type="checkbox"/> No es NULL

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponible
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No igual a</li> </ul>
Texto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre</li> <li>Contiene todos los valores</li> <li>Contiene al menos un valor</li> <li>No contiene los valores</li> <li>Igual a</li> <li>Mayor que</li> <li>Menor que</li> <li>Es NULL</li> <li>No es NULL</li> <li>No igual a</li> <li>Empieza por</li> <li>No empieza por</li> <li>Es como</li> <li>No es como</li> <li>No entre</li> </ul>
Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empieza por</li> <li>Entre</li> <li>Contiene todos los valores</li> <li>Contiene al menos un valor</li> <li>No contiene los valores</li> <li>Igual a</li> <li>Mayor que</li> <li>Menor que</li> <li>No igual a</li> </ul>

## Cómo se usan las condiciones de filtro

En la tabla siguiente se muestra cómo se usan las distintas condiciones de filtro y operadores:

Utilice	Con	Coincidencia	Para obtener estos resultados
Entre	Números o fechas	Dos valores separados por comas	Registros con valores entre A y B (no se incluyen los valores iguales a A y B).

Utilice	Con	Coincidencia	Para obtener estos resultados
Incluye todos los valores (igual que)	Texto, números o fechas	Uno o varios valores separados por comas	Registros que coinciden con los valores exactos. La aplicación no recupera subcadenas de los valores o del mismo valor con distinto uso de mayúsculas y minúsculas.
Contiene al menos un valor	Sólo texto	Uno o varios valores separados por comas	Registros que coinciden parcialmente con los valores (permite coincidencia de subcadenas). Por ejemplo, si especifica <i>Brown</i> , obtendrá registros con <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> y <i>Lester Brown Car Wash</i> .  <b>NOTA:</b> Este comportamiento se aplica únicamente a las listas filtradas y no a otras áreas de Oracle CRM On Demand que utilicen la condición <i>Contiene al menos un valor</i> .  Asimismo, el uso de esta condición afecta a la velocidad con que se obtienen los registros, ya que Oracle CRM On Demand busca coincidencias parciales.
No contiene los valores (no igual a)	Texto, números o fechas	Uno o varios valores separados por comas	Registros que <i>no</i> coinciden con los valores. Es lo contrario de <i>Contiene todos los valores</i> .
Igual a	Texto, números o fechas	Un valor para cada línea. Para añadir valores, utilice el operador OR y añada otra línea.	Registros que coinciden con los valores.
Mayor que	Números o fechas	Valor único	Registros con un valor mayor que el valor especificado.
Menor que	Números o fechas	Valor único	Recupera registros con un valor menor que el valor especificado
<i>Operador</i>			
AND	Texto, números o fechas	Dos o más condiciones	Registros que cumplen todas las condiciones especificadas.  Por ejemplo, si especifica la fecha de cierre > 10/01/2003 Y los ingresos > 500000, obtendrá registros que cumplen <i>ambos</i> criterios.

Utilice	Con	Coincidencia	Para obtener estos resultados
OR	Texto, números o fechas	Cualquier condición	Registros que cumplen al menos una condición.  Por ejemplo, si especifica Industria = Energía OR Región de facturación = CA, obtendrá registros que cumplen <i>cualquiera</i> de estos criterios.

## Acerca de los valores de filtro

Cuando busca registros, dependiendo de la condición de filtro elegida, debe especificar un valor de filtro.

Cuando introduzca valores de filtro para una búsqueda, siga estas directrices:

- Utilice comas para separar valores en una lista con alguna de las siguientes condiciones:

- Contiene todos los valores
- Contiene al menos un valor
- No contiene los valores

- No utilice coma en ningún valor con alguna de las siguientes condiciones:

- Contiene todos los valores
- Contiene al menos un valor
- No contiene los valores

Las comas se consideran separadores en la lista de valores y, por lo tanto, no se pueden utilizar en los valores. Si los valores del filtro contienen comas, utilice una combinación de condiciones diferentes para crear el filtro que desea.

- No utilice comas en los valores numéricos para indicar valores en miles.
- Puede usar partes de palabras con la condición Contiene al menos un valor. Sin embargo, con las demás condiciones no se obtendrán los registros deseados.

**NOTA:** este comportamiento se aplica únicamente a las listas filtradas que utilizan la condición **Contiene al menos un valor** y no a otras áreas de Oracle CRM On Demand.

- Para fechas, especifíquelas en el formato que utiliza la compañía, pero incluya cuatro dígitos para el año, por ejemplo, 2003.
- Para monedas, omita las comas y los símbolos, como el símbolo de dólar (\$).

## Usar caracteres comodín con valores de filtro

Puede usar los caracteres comodín (\* y ?) en búsquedas de campos de texto y de teléfono únicamente cuando la condición de filtro sea **Empieza por**.

**PRECAUCIÓN:** el uso del carácter de asterisco (\*) puede dar como resultado un rendimiento más lento si se utiliza con grandes volúmenes de datos.

Puede usar los caracteres comodín en los tipos de búsqueda siguientes:

- En la sección Criterios de búsqueda en Búsqueda avanzada:
- En la sección Criterios de búsqueda en las páginas Crear lista y Restringir lista.
- Búsqueda alfabética en páginas de listas
- Búsqueda rápida en páginas de listas
- La sección Buscar de la barra de acciones

En los campos de número de teléfono, por ejemplo, puede buscar todos los números de teléfono de un determinado código de área. Para ello, haga clic en el icono de teléfono y, en el elemento emergente Número de teléfono, especifique el código de área y, a continuación, el carácter asterisco (\*) en el campo Número local.

## Acerca de las listas de opciones de selección múltiple

Puede buscar y consultar todos los valores de un campo de lista de opciones de selección múltiple. Una *lista de opciones de selección múltiple* es una lista de opciones en la que puede seleccionar varios valores al introducir información de registro.

Los campos de listas de opciones de selección múltiple se admiten como columnas en los resultados de búsqueda dirigida y en los criterios de filtro de búsqueda dirigida.

En la lista siguiente se muestran los valores de la lista de opciones de selección múltiple en los criterios de filtro y cómo la condición de filtro determina los registros que se encuentran en la búsqueda:

- **Contiene todos los valores.** Se encuentra el registro si todos los valores de filtro especificados coinciden con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.
- **Contiene al menos un valor.** Se encuentra el registro si cualquiera de los valores de filtro especificados coincide con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.
- **No contiene los valores.** Se encuentra el registro si ninguno de los valores de filtro especificados coincide con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.

## Acerca de la búsqueda por palabras clave

Puede utilizar dos tipos de búsqueda en Oracle CRM On Demand: la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave. El administrador de la compañía determina el tipo de búsqueda utilizado de manera predeterminada de la compañía seleccionando el tipo de búsqueda en la página del perfil de la compañía. La búsqueda dirigida es el tipo de búsqueda recomendado. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida, consulte [Acerca de la búsqueda dirigida](#) (en la página 46).

Puede utilizar la búsqueda por palabras clave en diversas secciones de Oracle CRM On Demand, tal como se indica a continuación:

- **La sección Buscar de la barra Acción.** Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en la

sección Buscar de la barra Acción para la compañía. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en la barra Acción, consulte [Búsqueda de registros en la barra de acciones](#) (en la página 58).

- **Ventanas de búsqueda.** Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en las ventanas Búsqueda donde se buscan registros que enlazar al registro con el que está trabajando. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en ventanas Búsqueda, consulte [Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda](#) (consulte "[Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda](#)" en la página 64).
- **La página Búsqueda avanzada de Oracle CRM On Demand.** En la página Búsqueda avanzada, el tipo de búsqueda depende de las opciones que seleccione, de la siguiente forma:
  - Si busca varios tipos de registro, la búsqueda es por palabras clave.
  - Si busca un único tipo de registro, la búsqueda es una búsqueda de destino.

Para obtener más información sobre el uso de la búsqueda avanzada, consulte [Uso de búsqueda avanzada](#) (consulte "[Uso de la búsqueda avanzada](#)" en la página 60).

**NOTA:** las búsquedas en las que se utilizan los campos de filtro rápido de las páginas de listas son siempre búsquedas dirigidas, aunque se haya seleccionado la búsqueda por palabras clave como tipo de búsqueda predeterminada para la compañía.

En caso de que el administrador de la compañía seleccione la búsqueda por palabras clave como el tipo de búsqueda para la compañía, solo verá un campo de búsqueda en la sección de la barra de acciones. Este tipo de búsqueda busca determinados campos para encontrar coincidencias con el texto que ha introducido en el campo de búsqueda. Muestra todos los registros en los que se ha encontrado la cadena de texto introducida en cualquiera de los campos buscados, lo que equivale a utilizar una condición OR en los campos predeterminados. Por ejemplo, en una búsqueda por palabras clave de registros de solicitud de servicio, se busca en los campos Número de servicio y Asunto. Si introduce el valor *1234* en el campo de búsqueda de la barra de acciones, los resultados serán los siguientes:

- Todos los registros cuyo valor del campo Número de servicio contenga la cadena *1234* , como los números de solicitudes de servicio 12345 y 01234.
- Todos los registros en los que el texto del campo Asunto contenga la cadena *1234* , como *El cliente ha informado de un problema con el producto número 1234*.

Algunos tipos de registro no admiten la búsqueda por palabras clave. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten esta búsqueda, así como información sobre los campos de búsqueda de cada tipo de registro en esta búsqueda por palabras clave, consulte [Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave](#) (en la página 56).

## Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave

Puede utilizar la búsqueda por palabras clave en diversas secciones de Oracle CRM On Demand, tal como se indica a continuación:

- **La sección Buscar de la barra Acción.** Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en la sección Buscar de la barra Acción para la compañía. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en la barra Acción, consulte [Búsqueda de registros en la barra de acciones](#) (en la página 58).



- **Ventanas de búsqueda.** Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en las ventanas Búsqueda donde se buscan registros que enlazar al registro con el que está trabajando. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en ventanas Búsqueda, consulte [Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda](#) (consulte "[Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda](#)" en la página 64).
- **La página Búsqueda avanzada de Oracle CRM On Demand.** En la página Búsqueda avanzada, el tipo de búsqueda depende de las opciones que seleccione, de la siguiente forma:
  - Si busca varios tipos de registro, la búsqueda es por palabras clave.
  - Si busca un único tipo de registro, la búsqueda es una búsqueda de destino.
 Para obtener más información sobre el uso de la búsqueda avanzada, consulte [Uso de búsqueda avanzada](#) (consulte "[Uso de la búsqueda avanzada](#)" en la página 60).

**NOTA:** las búsquedas en las que se utilizan los campos de filtro rápido son siempre búsquedas dirigidas, aunque esté seleccionada la búsqueda por palabras clave como tipo de búsqueda predeterminada para la compañía.

Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida y por palabras clave, consulte [Acerca de la búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55) y [Acerca de la búsqueda dirigida](#) (en la página 46).

Todos los tipos de registro admiten la búsqueda dirigida, pero algunos no admiten la búsqueda por palabras clave. La siguiente tabla muestra los tipos de registro admitidos para la búsqueda por palabras clave. Para cada tipo de registro, la tabla muestra los campos que Oracle CRM On Demand busca con una búsqueda por palabras clave.

Para este tipo de registro	Se buscan estos campos
Cuentas	Nombre de la cuenta, Ubicación
Citas	Asunto
Campañas	Código fuente, Nombre de la campaña
Contactos	Apellidos, Nombre, Correo electrónico
Objetos personalizados 01	Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2
Objetos personalizados 02	Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2
Objetos personalizados 03	Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2
Oportunidades potenciales	Apellidos, Nombre
Oportunidades	Nombre de la oportunidad
Productos	Nombre del producto, Categoría del producto, Estado
Solicitudes de servicio	Número de SS, Asunto

Para este tipo de registro	Se buscan estos campos
Soluciones	ID de solución, Título
Tareas	Asunto
Usuarios	Apellidos, Nombre, Correo electrónico
<b>Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Fondos	Nombre del fondo, Estado
Solicitudes de fondos	Nombre de solicitud de fondos, Estado
<b>Específico de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Socios	Nombre del socio, Ubicación
<b>Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
Distribuidor	Nombre, Sitio
Vehículos	NIV
<b>Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
Eventos de formación médica	Nombre, Ubicación
<b>Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Unidades familiares	Nombre de la unidad familiar
Carteras	Número de cuenta

## Búsqueda de registros en la barra de acciones

Puede utilizar la sección Buscar de la barra de acciones para buscar registros. Antes de crear una nueva cuenta, contacto, etc., se recomienda determinar si ya existe el registro. En el primer campo de la sección Buscar de la barra de acciones, puede seleccionar el tipo de registro que desea buscar. Puede seleccionar Todo para buscar todos los tipos de registro o puede seleccionar un tipo de registro individual. Puede establecer el tipo de registro predeterminado para la sección Buscar. Para obtener más información, consulte [Establecimiento del tipo de registro de búsqueda predeterminado](#) (consulte "Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado" en la página 740).

**NOTA:** su rol de usuario y el tipo de búsqueda que utilice su compañía determinan los tipos de registros que puede buscar en la sección Buscar de la barra de acciones.

## Acerca de los distintos tipos de búsqueda

Si realiza la búsqueda por un único tipo de registro, los resultados de búsqueda aparecen en una página de listas y, por tanto, podrá trabajar con la lista de registros. Puede restringir aún más la lista mediante las características de gestión de listas de Oracle CRM On Demand y también puede guardar los resultados de búsqueda como una nueva lista. Para obtener más información sobre la gestión de listas de registros, consulte [Cómo trabajar con listas](#) (consulte "[Trabajar con listas](#)" en la página 83). Si busca todos los tipos de registros, se muestra la página Resultados de la búsqueda con distintas secciones para cada tipo de registro encontrado en la búsqueda. Si realiza búsquedas con campos basados en texto, no se distingue entre mayúsculas y minúsculas, a no ser que aparezca el texto *distingue entre mayúsculas y minúsculas* atenuado en el campo de entrada. El texto atenuado desaparece al hacer clic en el campo.

También puede ir a la página Búsqueda avanzada, que le permite buscar en varios tipos de registros a la vez y buscar con campos de fecha. También proporciona mejores capacidades de filtro. Para obtener más información, consulte [Uso de la búsqueda avanzada](#) (en la página 60).

Oracle CRM On Demand admite dos tipos de búsqueda: la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave. El administrador de la compañía determina el tipo de búsqueda utilizado de manera predeterminada de la compañía seleccionando el tipo de búsqueda en la página del perfil de la compañía. En general, la búsqueda dirigida proporciona mejores resultados. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave, consulte [Acerca de la búsqueda dirigida](#) (en la página 46) y [Acerca de la búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55).

**NOTA:** en caso de que se trate sólo de una búsqueda dirigida, es posible que aparezca un selector de libros en la sección Buscar de la barra de acciones. Puede utilizarlo para restringir la búsqueda para buscar sólo los registros que pertenezcan a un libro de usuario determinado (al que normalmente se hace referencia como un usuario) o un libro personalizado (al que normalmente se hace referencia como un libro). Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 67).

El procedimiento siguiente describe cómo buscar un registro en la barra de acciones.

### Para buscar un registro en la barra de acciones

- 1 Si la barra de acciones está oculta, muéstrela.

Para obtener información acerca de cómo mostrar y ocultar la barra de acciones, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 32).

- 2 En la barra de acciones, en el primer campo de la sección Buscar, seleccione un tipo de registro o seleccione Todo para buscar todos los tipos de registro que estén disponibles para realizar búsquedas.

**NOTA:** al seleccionar la opción Todo en la lista desplegable de tipos de registro, los tipos de registro Objeto personalizado 01, 02 y 03 se incluyen en la búsqueda, pero el Objeto personalizado 04 y tipos de registro superiores no se incluyen. La búsqueda de todos los tipos de registro disponibles es más lenta que la búsqueda de un solo tipo de registro.

- 3 En función de la configuración, introduzca el valor de la búsqueda para un único campo de texto o para varios campos de texto.
- 4 Haga clic en Ir.

**CONSEJO:** si aparece un mensaje en el que se indica que la solicitud de búsqueda ha alcanzado el tiempo de espera, puede utilizar la búsqueda avanzada para restringir los criterios. Para obtener más información, consulte [Uso de la búsqueda avanzada](#) (en la página 60). También puede encontrar información sobre la

optimización de búsquedas y listas en el sitio web de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de la página de Oracle CRM On Demand.

- 5 Haga clic en el enlace del registro que desee.

Se abrirá la página de detalles del registro.

## Uso de la búsqueda avanzada

Se puede usar la búsqueda avanzada para:

- Buscar uno o varios tipos de registros a la vez
- Buscar registros con campos de búsqueda de fecha
- Buscar usando criterios de filtro para cada campo

Las secciones disponibles en la página Búsqueda avanzada cambian en función de si ha seleccionado un único tipo de registro o varios tipos de registros para su búsqueda.

## Acerca de las búsquedas avanzadas de tipos de registro únicos

Una búsqueda avanzada de un tipo de registro único es similar a una búsqueda dirigida de la sección Buscar de la barra de acciones. Puede realizar la búsqueda con varios campos del tipo de registro. Sin embargo, una búsqueda avanzada también permite realizar lo siguiente:

- Seleccionar cualquier campo visible para el rol de usuario como campos de búsqueda
- Especificar las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro
- Especificar los campos que se mostrarán en el resultado de la búsqueda

**NOTA:** en una búsqueda avanzada de tipo de registro único, no se utiliza el signo igual (=) para buscar una coincidencia exacta. En su lugar, se utiliza la condición Igual que.

Al utilizar la búsqueda avanzada para buscar un tipo de registro único, el rol de usuario determina qué tipos de registro y qué campos de cada tipo de registro se pueden buscar, de la siguiente manera:

- Si el administrador de su compañía no configura ningún campo de búsqueda como disponible en el diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol para un tipo de registro, no podrá especificar ningún criterio de búsqueda para realizar una búsqueda avanzada de ese tipo de registro. Si se ejecuta una búsqueda avanzada sin ningún criterio de búsqueda, se obtendrán todos los registros de ese tipo de registro que pueda ver conforme a su rol de usuario y a la configuración de acceso.
- Si tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar todos los campos que el administrador de la compañía ponga a su disposición en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si no tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar un campo sólo si cumple los criterios siguientes:

- El campo está disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo se muestra en el diseño de la página Detalle asignado al rol de usuario para el tipo de registro. Si se definen diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo se debe mostrar en al menos uno de los diseños de páginas dinámicas.

**NOTA:** los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.

Cuando se utiliza la búsqueda avanzada para buscar un único tipo de registro, los resultados de la búsqueda se muestran en una página de lista y puede entonces trabajar con la lista de registros. El diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol de usuario determina qué campos se muestran en la lista de registros obtenidos en los resultados de búsqueda. Para obtener más información sobre la gestión de listas de registros, consulte [Cómo trabajar con listas](#) (consulte "Trabajar con listas" en la página 83).

## Acerca de las búsquedas avanzadas de varios tipos de registro

Una búsqueda avanzada de varios tipos de registro es una búsqueda por palabras clave. Puede buscar todos o algunos tipos de registro que admitan búsqueda por palabras clave. Cuando se utiliza la búsqueda avanzada para buscar varios tipos de registro, aparece una página Resultados de la búsqueda con diferentes secciones para cada tipo de registro encontrado.

**NOTA:** al seleccionar la opción Todos los tipos de registro en la lista de tipos de registro para la búsqueda, sólo los tipos que admiten la búsqueda por palabras clave se incluyen en la búsqueda. Para buscar los tipos de registro que no admiten palabras clave, debe buscar cada registro de forma individual.

Para obtener más información sobre el funcionamiento de una búsqueda por palabras clave, consulte [Acerca de la búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55).

### Para realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único

- 1 Si la barra de acciones está oculta, muéstrela. Para obtener información acerca de cómo mostrar y ocultar la barra de acciones, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 32).
- 2 En la barra de acción, en la sección de búsqueda, haga clic en Avanzada.
- 3 En la página Búsqueda avanzada, haga lo siguiente:
  - a Seleccione el botón de selección Los siguientes tipos de registro.
  - b Active la casilla de verificación del tipo de registro que desee buscar.
  - c Asegúrese de que las casillas de los demás tipos no están activadas.
- 4 En la sección Buscar en, seleccione una de las opciones siguientes:
  - Conjunto de registros
  - Libro

**NOTA:** la sección Buscar en no se muestra para los tipos de registro que no tienen propietarios, por ejemplo, los tipos de registro Producto y Usuario. La opción Libro de la sección Buscar en sólo está disponible si se ha activado la función Libro para la compañía.

- 5 En la sección Buscar en, si ha seleccionado la opción Conjunto de registros, elija una de las opciones siguientes para especificar el conjunto que desea buscar:
  - **Todos los registros que puedo ver.** Incluye los registros para los que tiene acceso de Vista como mínimo, tal como define su jerarquía organizativa, el nivel de acceso de su rol y el nivel de acceso para los registros compartidos.
  - **Todos los registros que poseo.**
  - **Todos los registros en los que esté en el equipo.** Incluye sólo registros en la lista filtrada donde se cumpla una de las condiciones siguientes:
    - Son de su propiedad.
    - El propietario los comparte con el usuario mediante la función Equipo.
    - Los registros se comparten con el usuario a través de la función de asignación de grupo para cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras.
  - **Todos los registros que mis subordinados o yo poseemos.** Incluye los registros que poseen sus subordinados si se ha activado Visibilidad del administrador en el perfil de la compañía. Si no se ha activado, esta opción incluye sólo los registros que le pertenezcan.
  - **Todos los registros en los que mis subordinados o yo estén en el equipo.** Incluye los registros en los que sus subordinados están en el equipo si se ha activado Visibilidad del administrador en el perfil de la compañía. Si no se ha activado, esta opción incluye sólo los registros en los que esté en el equipo.
  - **Mi libro predeterminado.** El ajuste predeterminado para el selector de libros, tal como está definido por el administrador de la compañía.
- 6 En la sección Buscar en, si ha seleccionado la opción Libro, elija un libro, usuario o delegado en el selector de libros.

Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 67).
- 7 En la sección Seleccionar sensibilidad a mayúsculas y minúsculas, active la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas, si es necesario.

Si se activa esta casilla de verificación, los campos en los que la búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul en la sección Introducir criterios de búsqueda.
- 8 En la sección Introducir criterios de búsqueda, haga lo siguiente:
  - a Seleccione un campo en la lista Campo.

Los campos se rellenan automáticamente con los campos de búsqueda dirigida para el tipo de registro.

Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de búsqueda. Si los criterios de búsqueda incluyen un campo que no está optimizado para la búsqueda, ésta podría ser más lenta.

- b** Especifique las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro.

Para obtener más información sobre el uso de condiciones de filtro, consulte [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 49).

**PRECAUCIÓN:** al especificar los valores de filtro, compruebe que aplica las reglas descritas en [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 54). De lo contrario, es posible que no encuentre los registros correctos.

### Ejemplos

**Cuentas:** si desea crear una lista filtrada de cuentas de Canadá con unos ingresos anuales superiores a 100.000.000 dólares, rellene el formulario de la siguiente manera:

Campo	Condición	Valor(es)	
Ingresos anuales	Mayor que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

**Oportunidades potenciales:** si desea crear una lista filtrada de oportunidades potenciales con unos ingresos posibles superiores a 100.000 dólares y la evaluación A o B, rellene el formulario de la siguiente manera:

Campo	Condición	Valor(es)	
Ingresos potenciales	Mayor que	100000	AND
Puntuación	Menor que	C	

- 9** Haga clic en Ir.

### Para realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro

- 1 Si la barra de acciones está oculta, muéstrela. Para obtener información acerca de cómo mostrar y ocultar la barra de acciones, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 32).
- 2 En la barra de acción, en la sección de búsqueda, haga clic en Avanzada.
- 3 En la página Búsqueda avanzada, seleccione la opción que desee según se indica a continuación:
  - Seleccione la opción Todos los tipos de registro para buscar todos los tipos de registro que admiten búsqueda por palabras clave. Esta consulta es más lenta.
  - Seleccione la opción Los siguientes tipos de registro y active las casillas de verificación de cada tipo de registro que desee buscar.
- 4 En el campo Palabras clave, introduzca el valor por el que desea buscar o déjelo en blanco para buscar sólo en función de las fechas que proporcione.

**NOTA:** en el campo Palabras clave, no es necesario usar un carácter comodín (\*) para una palabra parcial, porque se agrega automáticamente un carácter comodín al comienzo y al final de la entrada del usuario. No se admite el uso del signo igual (=) para la coincidencia exacta.

- 5 Si es necesario, introduzca el intervalo de fechas (utilice cuatro dígitos para el año, por ejemplo, 2010):

- En Citas, la fecha se aplica a Hora de inicio (fecha).
- En Tareas, la fecha se aplica a Fecha de vencimiento.
- En Oportunidades, la fecha se aplica a Fecha de cierre.
- Para los demás tipos de registros, la fecha se aplica a Fecha de creación.

### 6 Haga clic en Ir.

Los resultados aparecen para cada tipo de registro.

**CONSEJO:** si un mensaje indica que la solicitud de búsqueda ha alcanzado el tiempo de espera, restrinja los criterios de búsqueda y vuelva a intentarlo. También puede encontrar información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de la página de Oracle CRM On Demand.

## Búsqueda de registros en páginas de listas

Utilice el procedimiento siguiente para buscar registros en una página de listas.

### *Para buscar un registro en una página de listas*

- 1 Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea buscar.
- 2 En la página inicial del registro, seleccione la lista filtrada que incluye el registro que está intentando buscar.  
  
También puede ir a la lista requerida de la sección Listas de favoritos de la barra de acciones, si está disponible allí.
- 3 En la página de lista, puede realizar las siguientes acciones:
  - Usar una búsqueda alfabética para buscar el registro.
  - Utilizar los campos de filtro rápido para buscar el registro.
  - Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.

Para obtener más información acerca de cómo utilizar los campos de búsqueda alfabética y de filtro rápido, consulte [Filtrado de listas](#) (consulte "Filtrar listas" en la página 94).
- 4 Haga clic en el enlace del registro en el que desea trabajar.  
  
Se abrirá la página de detalles de ese registro.

## Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda

Las ventanas de búsqueda se utilizan para buscar y seleccionar registros que desee asociar al registro con el que esté trabajando. Normalmente, la ventana de búsqueda se abre haciendo clic en el icono Búsqueda situado junto a un campo. En función de los tipos de registros con los que esté trabajando, también puede



abrir las ventanas de búsqueda haciendo clic en Agregar en determinadas secciones de información relacionada de las páginas de detalles de los registros. Asimismo, si las asociaciones inteligentes están activadas, las ventanas de búsqueda se abrirán automáticamente en determinados casos.

**NOTA:** para obtener más información sobre el enlace de registros y las asociaciones inteligentes, consulte [Enlace de registros a los registros seleccionados](#) (consulte "Enlazar registros al registro seleccionado" en la página 73).

La apariencia y el comportamiento de las ventanas de búsqueda dependen de lo siguiente:

- **El tipo de búsqueda que esté activada para la compañía.** En función del tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para ésta, ya sea la búsqueda dirigida o por palabras clave, las ventanas de búsqueda se verán afectadas de la siguiente forma:
  - **Si está activada la búsqueda por palabras clave.** Se mostrará un solo campo de texto en la ventana de búsqueda. Puede especificar un criterio de búsqueda y presionar Intro o puede hacer clic en Ir para restringir la lista de registros.
  - **Si está activada la búsqueda dirigida.** Los campos de búsqueda de filtro rápido se muestran en la ventana de búsqueda. Puede especificar un criterio de búsqueda y presionar Intro, o puede hacer clic en Ir para restringir la lista de registros. También se muestra un enlace de búsqueda avanzada. Este enlace funciona de forma similar al [Uso de la búsqueda avanzada](#) (en la página 60). Si la compañía utiliza libros, se mostrará también un selector de libros. El selector de libros permite restringir la búsqueda a los registros que pertenecen a un usuario o libro específico. Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 67).

La búsqueda dirigida es el tipo de búsqueda recomendado. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave, consulte [Acerca de la búsqueda dirigida](#) (en la página 46) y [Acerca de la búsqueda por palabras clave](#) (en la página 55).

- **El tipo de asociación de la ventana de búsqueda.** Las ventanas de búsqueda pueden ser ventanas de asociación única, en las que se puede seleccionar un registro para enlazarlo al registro con el que esté trabajando, o ventanas de búsqueda de asociación múltiple, en las que puede seleccionar varios registros para enlazarlos al registro con el que esté trabajando.
- **Los diseños de búsqueda que el administrador de la compañía configure para los tipos de registro.** Por ejemplo, cuando se utiliza una ventana de búsqueda para buscar un registro de cuenta que desee enlazar a un registro de contacto, la apariencia de la ventana de búsqueda dependerá del diseño de búsqueda configurado para el tipo de registro en su rol de usuario.

## Funciones de la ventana de búsqueda controladas por los diseños de búsqueda

Los diseños de búsqueda que el administrador de la compañía configure y asigne a los roles de usuario determinan el comportamiento de las ventanas de búsqueda, como se indica a continuación:

- **Campos de filtro rápido.** Si está activada la búsqueda dirigida para la compañía, el diseño de búsqueda del tipo de registro de su rol de usuario determinará la forma en que puede utilizar los campos de filtro rápido en la ventana de búsqueda, como se indica a continuación:
  - Si el administrador de la compañía no configura como disponible ningún campo de búsqueda en el diseño de búsqueda, no podrá utilizar el filtro rápido.
  - Generalmente, es posible filtrar la lista de registros mostrada en la ventana de búsqueda de cualquier campo que el administrador de la compañía haya configurado como campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda.

No obstante, si el criterio de búsqueda de la lista de registros mostrada en la ventana de búsqueda incluye un campo que no sea uno de los campos de búsqueda definidos en el diseño de búsqueda, no podrá utilizar el filtro rápido. Por ejemplo, si desea buscar un registro de cuenta, es posible que decida buscar en la lista predefinida Todas las cuentas de cliente de la ventana de búsqueda. No obstante, el campo de búsqueda de la lista Todas las cuentas de cliente es el campo Tipo de cuenta. Si el campo Tipo de cuenta no está disponible como campo de búsqueda para su rol, no podrá filtrar la lista de registros en la ventana de búsqueda. Para obtener más información sobre la selección de listas de registros predefinidas en la ventana de búsqueda, consulte la sección Listas para restringir las búsquedas de este tema.

- **Listas de registros rellenas automáticamente.** Si el administrador de la compañía selecciona la opción Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta en el diseño de búsqueda de un tipo de registro, la ventana de búsqueda se rellenará automáticamente con una lista de registros cuando se abra la ventana. Si no está activada esta opción, no se mostrará ningún registro al abrirse la ventana de búsqueda y deberá especificar los criterios de búsqueda para encontrar el registro que desee.
- **Listas sensibles al contexto.** En el diseño de búsqueda, el administrador de la compañía puede determinar si las listas sensibles al contacto, en caso de haber alguna disponible, deben aparecer antes o después de las listas del sistema y las listas personalizadas en el campo Lista de *tipo de registro* en la esquina superior izquierda de la ventana de búsqueda del tipo de registro. Para obtener más información sobre el campo Lista de *tipo de registro*, consulte la sección Listas para restringir las búsquedas de este tema.
- **Columnas mostradas.** En la mayoría de casos, el diseño de búsqueda determina qué campos se muestran como columnas en la lista de registros de la ventana de búsqueda. No obstante, hay algunas ventanas de búsqueda preconfiguradas que no se ven afectadas por el diseño de búsqueda.

## Listas para restringir las búsquedas

En la esquina superior izquierda de todas las ventanas de búsqueda, hay un campo Lista de *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro del que está realizando la búsqueda. Este campo permite restringir la búsqueda a una lista predefinida de registros. El conjunto de listas predefinidas que está disponible en la ventana de búsqueda es el mismo que el conjunto de listas disponible en la lista de opciones de Listas en la página de listas del tipo de registro. Además, pueden estar disponibles algunas listas sensibles al contexto, en función del tipo de registro. Las *listas sensibles al contexto* son conjuntos de registros predefinidos que tienen más probabilidades de contener el registro que desea. A continuación se indican algunas de las listas sensibles al contexto que pueden estar disponibles:

- En la página Editar tarea, si selecciona un valor válido en el campo Cuenta y abre la ventana de búsqueda para el campo Contacto principal, la lista Contactos para cuenta relacionada estará disponible como lista sensible al contexto.
- En la página Editar tarea, si selecciona un valor válido en el campo Contacto y abre la ventana de búsqueda para el campo Solicitud de servicio, la lista Solicitudes de servicio para contacto relacionado estará disponible como lista sensible al contexto.
- En la página Editar solicitud de servicio, si selecciona un valor válido en el campo Contacto y abre la ventana de búsqueda para el campo Cuenta financiera, la lista Cuentas financieras para contacto relacionado estará disponible como lista sensible al contexto.
- En la página Editar oportunidad potencial, si selecciona un valor válido en el campo Cuenta y abre la ventana de búsqueda para el campo Cuenta financiera, la lista Cuentas financieras para cuenta relacionada estará disponible como lista sensible al contexto.

## Búsqueda y selección de un registro en una ventana de búsqueda

Este procedimiento describe cómo buscar y seleccionar un registro.

### Para buscar y seleccionar un registro en una ventana de búsqueda

- 1 En la ventana de búsqueda, busque el registro que desee de una o varias de las formas siguientes, en función del tipo de registro y de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado las funciones de búsqueda:
  - En la ventana de búsqueda, en el campo Lista de *tipo de registro*, seleccione una lista predefinida para restringir la búsqueda a los registros de esa lista y, a continuación, haga clic en Ir.
  - Utilizar los campos de filtro rápido para filtrar la lista.
  - Si está activada la búsqueda dirigida, haga clic en el enlace Avanzada para filtrar la lista; que es similar al [Uso de la búsqueda avanzada](#) (en la página 60).
  - Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.

**NOTA:** para algunos tipos de registros, también puede hacer clic en Nuevo para crear un nuevo registro. El nuevo registro se agregará a la lista.

- 2 Seleccione los registros que desee, de la forma siguiente:
  - Si la ventana de búsqueda es una ventana de asociación única, haga clic en Seleccionar para el tipo de registro que necesite.
  - Si la ventana de búsqueda es una ventana de asociación múltiple, haga clic en Seleccionar para cada uno de los registros que necesite. Los registros se mueven de la lista Registros disponibles a la lista Registros seleccionados. Cuando haya seleccionado todos los registros que desee, haga clic en Aceptar.

**NOTA:** en la ventana de búsqueda, puede hacer clic en Borrar valor actual para eliminar la información ya seleccionada y dejar el campo en blanco. No obstante, el botón Borrar valor actual no estará disponible si están activadas las asociaciones inteligentes. Para obtener más información sobre el enlace de registros y las asociaciones inteligentes, consulte [Enlace de registros a los registros seleccionados](#) (consulte "[Enlazar registros al registro seleccionado](#)" en la página 73).

## Uso del selector de libros

El selector de libros le permite restringir las búsquedas por libro de usuario particular o por libro personalizado. En el contexto del selector de libros, cuando se habla de libros se hace referencia a los libros personalizados.

El selector de libros aparece en:

- La sección Buscar de la barra Acción
- La ventana de búsqueda
- La sección Buscar en de las búsquedas avanzadas
- Páginas de listas

- La ficha Informes y la ficha Cuadro de mandos

El selector de libros sólo aparece si se dan las dos condiciones siguientes:

- La opción Mostrar selector de libros está activada en el perfil de la compañía.
- Los libros admiten el tipo de registro.

Para obtener información sobre qué tipos de registros admiten los libros, consulte Gestión de libros.

El selector de libros le permite restringir la búsqueda por usuarios y por libro. Por lo tanto, el selector de libros muestra una jerarquía de usuarios y una jerarquía de libros, con Todo en la parte superior de la jerarquía. Puede ampliar y contraer cada nivel de la jerarquía. La mayoría de los empleados sólo verán una jerarquía de usuarios, puesto que la función de libros personalizados no está activada de manera predeterminada.

Para los informes y cuadros de mandos, la jerarquía de libros únicamente se muestra si está seleccionado Visibilidad completa en la configuración Áreas de temas históricos en el perfil de la compañía.

Cuando selecciona un libro y se muestran todos los sublibros del libro en la jerarquía, se incluyen todos los sublibros en la búsqueda.

**PRECAUCIÓN:** para obtener el máximo rendimiento, incluya únicamente sublibros cuando sea absolutamente necesario.

Cada usuario tiene un conjunto de libros predeterminados. Si selecciona Todo, se seleccionan todos los libros que le son aplicables a usted y a sus subordinados (si hay alguno).

Dentro de la jerarquía Usuario, puede elegir aquellos usuarios que han delegado su acceso en usted o en usuarios de la organización.

Una vez que ha seleccionado un libro o un usuario y ha hecho clic en Aceptar, se muestra el nombre del libro o usuario en el selector de libros. El signo más (+) indica que también se seleccionan los elementos secundarios de la jerarquía.

Puede usar la casilla de verificación Incluir subelementos para controlar si se van a incluir los sublibros o subordinados en su jerarquía respectiva.

**NOTA:** los libros que se crean automáticamente al crear los registros de socios activos aparecen en el selector de libros sólo para el tipo de registro Socio.

## Copia de registros

Con la mayoría de tipos de registros, se puede crear un registro nuevo copiando uno existente. Cuando copia un registro, los valores de ciertos campos del registro se copian en el nuevo. El administrador de la compañía determina qué valores de campo se copian en el nuevo registro. Tenga en cuenta que algunos enlaces entre el registro que ha copiado y cualquier otro registro no se copian en el nuevo.

Cuando copia un registro, puede cambiar los valores que se copian en el nuevo y agregar valores en los campos en los que no se hayan copiado valores del original.

En el siguiente procedimiento se describe cómo copiar un registro.

### **Para copiar un registro**

- 1** Busque el registro que desee copiar.  
Para obtener información sobre cómo buscar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2** En la página Lista del tipo de registro, haga clic en el enlace del registro que desee copiar.  
**CONSEJO:** la opción Copiar de muchos registros está disponible en la página Lista. Si éste es el caso, seleccione esta opción en la página Lista y pase al paso 4.
- 3** En la página de detalles del registro, haga clic en Copiar.
- 4** En la página Editar, especifique los detalles del nuevo registro.  
Puede editar los valores que se han copiado del registro original y especificar otros en los campos vacíos.
- 5** Guarde el registro nuevo.

## **Vista previa de registros**

Si está activada la funcionalidad de vista previa de registro, puede obtener una vista previa de los registros desde los vínculos de registros en cualquier parte de Oracle CRM On Demand, incluidas las siguientes:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de registros
- Páginas de listas de registros
- Páginas de detalles de registros (incluidas las listas de registros relacionados)
- Barra de acciones

Según la configuración de vista previa de registro, se abrirá la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro.

La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye la configuración de la compañía.

Para obtener más información sobre la configuración del modo de vista previa de registro, consulte [Configurar el modo de vista previa de registro](#) (en la página 741). Para obtener más información sobre la configuración del modo de vista previa de registro en el nivel de compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía](#) y los valores predeterminados.

### **Para obtener una vista previa de un registro**

- Coloque el puntero sobre el vínculo del registro.

- Si la opción de vista previa de registro se establece en Desplazarse sobre el enlace, la ventana de vista previa se abrirá automáticamente.
- Si la opción de vista previa de registro se establece en Clic en icono pres. preliminar, aparecerá un icono al colocar el puntero sobre el vínculo. Haga clic en el icono para abrir la ventana de vista previa.

**NOTA:** no puede utilizar la función de edición en línea ni el centro de mensajes muestras hay una ventana de vista previa abierta.

### **Para cerrar la ventana de vista previa de registro**

- Haga clic en el icono X de la ventana de vista previa o haga clic en la página situada bajo la ventana de vista previa.

**NOTA:** si mueve el puntero por cualquier elemento de la interfaz de usuario (excepto la ventana de vista previa, el vínculo del registro o el icono de vista previa), la ventana de vista previa se cerrará automáticamente transcurridos 2 segundos.

## Acerca del bloqueo de registros

Para determinados tipos de registros, el administrador de la compañía puede configurar procesos para restringir las acciones que puede llevar a cabo en un registro si un campo de dicho registro tiene un valor concreto. La acción de impedir que los usuarios realicen determinadas acciones de este modo se conoce como *bloquear registros*. Cuando un registro está bloqueado por un proceso, Oracle CRM On Demand no permite llevar a cabo las acciones que el proceso no permite y, además, es posible que aparezca un mensaje de error si intenta realizar una acción que no esté permitida.

En función de la forma en que el administrador de la compañía configure los procesos de bloqueo de registros para la compañía, los procesos podrán restringir las acciones de los usuarios de la forma siguiente:

- **Acciones de nivel de registro.** Los procesos de bloqueo de registros pueden impedirle que lleve a cabo las siguientes acciones en un registro bloqueado:
  - Actualizar el registro.
  - Eliminar el registro.
  - Eliminar el registro de una relación con otro registro, si la eliminación del registro de la relación conlleva que éste se elimine en Oracle CRM On Demand. No obstante, si al eliminar el registro de la relación no se elimina de Oracle CRM On Demand, podrá eliminar el registro de la relación aunque no tenga permiso para eliminarlo.

Por ejemplo, el administrador de la compañía puede configurar un proceso para el tipo de registro Solución. El proceso puede impedirle que elimine soluciones que tengan el estado Aprobado o que actualice soluciones que tengan el estado Obsoleto, entre otras acciones.

- **Acciones de nivel de registro relacionadas.** Los procesos de bloqueo de registros pueden impedirle que lleve a cabo las siguientes acciones en registros de un tipo determinado, si el registro principal está bloqueado:
  - Crear un nuevo registro del tipo de registro relacionado del registro principal.

- Actualizar registros del tipo de registro relacionado que sean registros secundarios del registro principal. En este caso, no podrá actualizar los registros relacionados de ninguna sección de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté bloqueado.
- Agregar un registro existente del tipo de registro relacionado del registro principal.

Por ejemplo, se le puede impedir que enlace registros de contacto a una tarea si el estado de la tarea está configurado en Finalizada.

- **Acciones de nivel de campo.** Los procesos de bloqueo de registros pueden impedirle que actualice determinados campos, mientras un campo del registro tenga un valor que conlleve el bloqueo parcial del registro.

Por ejemplo, si la compañía utiliza direcciones compartidas, se le puede impedir que actualice los campos Dirección (1ª línea), Dirección (2ª línea), Dirección (3ª línea), Región, Código postal y País mientras que el estado de la dirección sea Validado. No obstante, sí podrá actualizar cualquier otro campo personalizado del registro de dirección.

Para obtener información sobre la configuración de procesos para bloquear registros, consulte Administración de procesos.

## Actualización de los detalles de registro

Normalmente, puede actualizar la información del registro si es el propietario, gestiona la propiedad del registro o si el propietario le ha concedido derechos de acceso de edición para el registro. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar su acceso a los registros.

Para los registros de solución, su rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

Puede actualizar registros de la siguiente manera:

- Mediante la edición de campos en línea en las páginas Lista y Detalle.

El administrador de la compañía puede activar o desactivar la edición incrustada en el perfil de la compañía. De manera predeterminada, la edición incrustada está activada.

**NOTA:** En ocasiones, al editar un campo en línea, puede solicitarse que se desplace hasta la página Editar para completar la edición. Esta petición aparece si hay más campos que deben editarse, o bien si existe un proceso de negocio adjunto al campo que debe editarse en línea.

- Mediante la actualización del registro en la página Editar.

Puede acceder a la página Editar haciendo clic en el vínculo Editar de un registro en la página Lista, o en el botón Editar de un registro en la página Detalle.

- Mediante la importación de los registros:

- Con el Asistente de importación para importar datos de registro de archivos de valores separados por comas (CSV) externos si su rol de usuario tiene el privilegio de Importación personal
- Con la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand
- Con servicios web para sincronizar los registros con otras aplicaciones

El tipo de registro que puede importar depende de los privilegios asignados al rol de usuario. Para obtener más información sobre la importación de registros de archivos CSV externos y otros orígenes externos, consulte Herramientas de importación y exportación.

También puede editar campos de registros vinculados en la página Detalle del registro principal (si la edición en línea está activada). Para obtener más información sobre la actualización de campos de registros vinculados, consulte [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 81).

**NOTA:** no puede utilizar la función de edición en línea si hay abierta una ventana de vista previa o si está utilizando el centro de mensajes.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar campos en línea en páginas de lista, secciones de información relacionada y páginas de detalle de registro. Para poder actualizar campos en línea, debe activarse la edición en línea.

### ***Para actualizar campos incrustados***

- 1 En la página de listas completa del registro o en la página de detalles del registro, desplace el puntero sobre el campo que desee actualizar.

Se muestra un icono de edición en el lado derecho del campo. Dependiendo del tipo de campo, puede aparecer un icono diferente. En una página de detalles, si el campo es de sólo lectura, cuando se sitúa el ratón en el campo, no se muestra ninguna información. No ocurre nada cuando se hace clic en el campo. En una página de listas completa, si el campo es de sólo lectura, cuando se sitúa el puntero en el campo, se muestra la información. Además, se muestra un editor incrustado de sólo lectura cuando hace clic en el campo de sólo lectura.

- 2 Haga clic en el icono de edición o en el campo para activar el modo Editar para la edición incrustada.

En algunos campos, si se hace clic en ellos se produce un resultado diferente que si se hace clic en el icono de edición. Por ejemplo, si hace clic en un campo de teléfono, el campo muestra un editor de texto que le permite especificar directamente el número de teléfono. Si hace clic en el icono de edición, muestra un editor de teléfono que permite al usuario especificar el país, código de área, número de teléfono y extensión de manera independiente.

- 3 Actualice el valor del campo.
- 4 Haga clic en el icono de marca de verificación verde o presione Entrar para guardar los cambios.  
Para cancelar los cambios, haga clic en el icono de la X roja o presione Esc.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar detalles de registro en la página Editar.

### ***Para actualizar los detalles de un registro en la página Editar***

- 1 En la página de listas del registro, haga clic en el enlace Editar del registro o, en la página de detalles, haga clic en el botón Editar de la barra de título.
- 2 En la página Editar registro, actualice la información necesaria.
- 3 Guarde el registro:



- Para guardar este registro y después abrir la página Detalle de registro (donde puede enlazar información al registro), haga clic en Guardar.
- Para guardar este registro y abrir la página Editar (donde puede crear otro registro), haga clic en Guardar y crear nuevo.

## Enlazar registros al registro seleccionado

En Oracle CRM On Demand, puede vincular un registro a otro. Vincular los registros le da el acceso a toda la información relacionada de los registros visualizados. Como ejemplo, puede obtener una vista completa de la información de un cliente mediante el vínculo de contactos, oportunidades y actividades a un registro de cuenta.

El enlace asocia los registros de forma que usted y otros usuarios con derechos de acceso al registro pueden obtener una vista completa de la información.

### Acerca de asociaciones únicas y múltiples

Utilice las ventanas Búsqueda para buscar y seleccionar registros existentes que desee enlazar al registro con el que está trabajando. Las ventanas Búsqueda son de asociación única, donde puede seleccionar un registro en la ventana Búsqueda, o de asociación múltiple, donde puede seleccionar varios registros que enlazar al registro con el que está trabajando. Por ejemplo, puede enlazar contactos a una tarea de las formas siguientes:

- En la página Detalles de la tarea, si desea agregar un contacto principal para la tarea, haga clic en el icono de búsqueda del campo Contacto principal. En este caso, se abre una ventana Búsqueda de asociación única y puede seleccionar un único contacto como contacto principal para la tarea.
- Puede enlazar varios contactos a una tarea en la sección de información relacionada Contactos de la página Detalles de la tarea. En este caso, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Contacto. Se abre una ventana Búsqueda de asociación múltiple y puede seleccionar uno o varios contactos que enlazar a la tarea.
- Si el administrador de la compañía agrega el campo Contacto a la página Detalles de la tarea, puede enlazar varios contactos a la tarea haciendo clic en el icono de búsqueda de dicho campo. Se abre una ventana Búsqueda de asociación múltiple y puede seleccionar varios contactos. Los contactos que seleccione se muestran en el campo Contacto y también en la sección de información relacionada Contactos de la página Detalles de la tarea.

### Asociaciones inteligentes

El administrador de la compañía determina si las asociaciones inteligentes están disponibles cuando enlaza registros.

**NOTA:** las asociaciones inteligentes son aplicables donde hay ventanas Búsqueda de asociación única disponibles. Donde hay ventanas Búsqueda de asociación múltiple, las asociaciones inteligentes no son aplicables.

Las *asociaciones inteligentes* permiten escribir todo o parte del nombre del registro que desea enlazar al registro principal y, a continuación, Oracle CRM On Demand encuentra el registro adecuado. Cuando escribe todo o parte del nombre del registro y, a continuación, guarda los cambios, Oracle CRM On Demand intenta

resolver la asociación. Si Oracle CRM On Demand encuentra una única coincidencia, se utiliza el registro coincidente y se guardan los cambios. Si Oracle CRM On Demand no encuentra ninguna coincidencia o encuentra varias posibles, se muestra la ventana de búsqueda en donde puede realizar búsquedas adicionales y, a continuación, seleccionar el registro adecuado. El administrador de la compañía puede activar asociaciones inteligentes activando la opción Resolución automática activada en el diseño de búsqueda para un tipo de registro.

Por ejemplo, al enlazar una cuenta a una tarea, puede escribir el nombre de una cuenta en el campo de nombre Cuenta de la página Detalles de la tarea. Al guardar los cambios, Oracle CRM On Demand busca las cuentas coincidentes. Si Oracle CRM On Demand encuentra una única cuenta coincidente, se utiliza dicha cuenta. Si Oracle CRM On Demand no encuentra ninguna cuenta coincidente o encuentra varias cuentas potencialmente coincidentes, se abre una ventana Búsqueda. En la ventana Búsqueda, puede realizar búsquedas adicionales y seleccionar la cuenta adecuada.

Si no están activadas las asociaciones inteligentes o no sabe el nombre del registro que desea enlazar al registro con el que está trabajando, debe hacer clic en el icono Búsqueda junto a un campo para abrir la ventana Búsqueda. En la ventana Búsqueda, puede buscar el registro que desea enlazar al registro con el que está trabajando.

### Ventanas Búsqueda rellenas automáticamente

Según cómo configure el administrador de la compañía el diseño de búsqueda de un tipo de registro para el rol, la ventana Búsqueda de dicho tipo de registro puede estar rellena con registros cuando se abre la ventana. Si la ventana Búsqueda no está rellena con registros, debe seleccionar la lista en la que buscar en la ventana Búsqueda y, a continuación, hacer clic en Ir para ver los registros de la lista. Para obtener más información sobre las ventanas Búsqueda y cómo utilizarlas, consulte [Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda](#) (consulte "[Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda](#)" en la página 64).

### Enlace de registros nuevos y existentes

En las páginas Detalle de registro, puede realizar una o ambas de las acciones siguientes, según los tipos de registro con los que trabaje:

- Vincular registros existentes a un registro principal.
- Crear nuevos registros que se enlacen automáticamente al registro principal.

Los nuevos registros se añaden a la base de datos al mismo tiempo que se vinculan al registro seleccionado. Por ejemplo, una actividad que cree en la página Detalles de la pista se vincula a la pista y después aparece en las páginas de actividades.

**NOTA:** también puede editar algunos campos de registros enlazados en la página Detalle del registro principal si la edición en línea está activada. Para obtener más información sobre la edición de registros vinculados desde registros principales, consulte [Actualizar los registros vinculados desde registros principales](#) (en la página 81).

El procedimiento siguiente explica cómo enlazar uno o varios registros al registro seleccionado en la sección de información relacionada de la página Detalle del registro.

#### ***Para vincular un registro existente al registro seleccionado***

- 1 Seleccione el registro principal.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle del registro, desplácese a la sección de información relacionada adecuada y haga clic en Agregar.

Según los tipos de registro que esté enlazando, se abre una ventana Búsqueda de asociación múltiple o una página de lista.

- 3 Realice una de las siguientes acciones:

- En la ventana Búsqueda de asociación múltiple, haga clic en Seleccionar para cada registro que desee enlazar al registro principal y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- En la página de lista, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo para abrir la ventana Búsqueda y, a continuación, haga clic en Seleccionar para el registro que desea enlazar al registro principal.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un nuevo registro y enlazarlo al registro seleccionado.

**NOTA:** según los tipos de registro con los que trabaje, es posible que no pueda crear un nuevo registro enlazado desde el registro seleccionado.

#### ***Para crear un nuevo registro y vincularlo al registro seleccionado***

- 1 Seleccione el registro principal.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle del registro, desplácese a la sección de información relacionada adecuada y, a continuación, haga clic en Nuevo.

**NOTA:** en algunos casos, el botón Nuevo no está disponible en la sección de información relacionada. En su lugar, debe hacer clic en Agregar y, a continuación, en Nuevo en la ventana Búsqueda para abrir el formulario donde puede crear el nuevo registro.

- 3 En la página Editar, cree un nuevo registro y guárdelo.

El nuevo registro se enlaza automáticamente al registro principal.

El procedimiento siguiente explica cómo quitar o eliminar un registro enlazado de la sección de información relacionada de la página Detalle del registro.

#### ***Para quitar o eliminar un registro enlazado***

- 1 Seleccione el registro principal.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle del registro, desplácese a la sección de información relacionada adecuada.

- 3** En la fila del registro que desea quitar o eliminar, seleccione una de las siguientes opciones del menú de nivel de registro:
- **Quitar.** Esta opción cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.
  - **Eliminar.** Esta opción permite eliminar el registro enlazado. Los registros eliminados se mueven a la página Ítems eliminados y se eliminan definitivamente de la base de datos una vez transcurridos 30 días.
- NOTA:** donde hay disponibles ventanas Búsqueda de asociación múltiple, también puede quitar registros enlazados haciendo clic en Quitar para cada uno de los registros enlazados en la ventana Búsqueda de asociación múltiple.

## Ejemplos de tipos de registros enlazados con otros tipos de registros

En la siguiente tabla se muestran algunos tipos de registros que se pueden enlazar a otros registros en Oracle CRM On Demand. En la columna Información, se proporcionan instrucciones sobre cómo enlazar el tipo de registro en la página de detalles del registro principal.

Los tipos de registros que pueden enlazarse al registro que ha seleccionado varían según el tipo de registro con el que se está trabajando, así como la personalización que el usuario o el gerente haya hecho a Oracle CRM On Demand. Además, si se está trabajando en una edición particular de Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, o una edición de Oracle CRM On Demand específica del sector, puede enlazar otros tipos de registros.

Tipo de registro	Información
Cuenta	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Cuentas está disponible en las páginas Detalle de los registros de contacto. Puede que necesite agregar la sección al diseño:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta existente y realizar un seguimiento del rol que desempeña en relación con el contacto, haga clic en Agregar. En la página Agregar cuenta, seleccione una cuenta, seleccione el rol que desempeña para este contacto y haga clic en Guardar. Para agregar una cuenta que no existe, haga clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de la cuenta</a> (consulte "<a href="#">Campos de una cuenta</a>" en la página 231).</p> <p>Si la cuenta tiene más de un rol, haga clic en Editar roles en la fila adecuada, seleccione los roles y guarde el registro.</p>
Socios de cuenta	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Socios de cuenta aparece en las páginas Detalle de los registros de cuenta. Puede que necesite agregar la sección al diseño:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como socio de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de</a></p>

Tipo de registro	Información
	<a href="#">cuentas</a> (en la página 224).
Relaciones de cuentas	Consulte <a href="#">Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas</a> (en la página 220).
Equipo de la cuenta	Consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (en la página 101).
Campañas	<p><b>Sólo desde registros de contacto:</b></p> <p>Para enlazar una campaña, haga clic en Añadir, seleccione la campaña y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de una campaña</a> (en la página 181).</p>
Competencia	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Competencia aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas y oportunidades:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como competencia de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> (en la página 224).</p>

Tipo de registro	Información
Contactos	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Contactos está disponible para los registros de actividad (tareas y citas). Puede que necesite agregarla a su diseño:</b></p> <p>Para enlazar el contacto principal, haga clic en Editar y enlace el contacto. Para enlazar contactos adicionales a la actividad, desplácese a la sección Contacto, haga clic en Agregar y enlace los registros de contactos.</p> <p><b>En la aplicación estándar, la sección Contactos aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas:</b></p> <p>Para enlazar un nuevo contacto, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro.</p> <p>Para enlazar un contacto existente, haga clic en Agregar. En la página Lista de contactos, seleccione un contacto y haga clic en Guardar. Si el contacto que desea añadir no existe, puede añadirlo haciendo clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de contacto</a> (en la página 247).</p> <p><b>En la aplicación estándar, la sección Contactos aparece en las páginas de detalles de los registros de oportunidades:</b></p> <p>Para enlazar un contacto existente a un registro de oportunidad, haga clic en Agregar. En el formulario Lista de contactos, seleccione un contacto, defina el rol comprador del contacto y haga clic en Guardar. Si el contacto que desea agregar no existe, puede agregarlo haciendo clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de contacto</a> (en la página 247).</p> <p>Debe seleccionar un rol comprador para definir claramente las responsabilidades del contacto en la compañía, así como su influencia en decisiones de compra. El rol comprador es fundamental para el análisis de funciones básicas y para conocer el entorno de política de ventas.</p> <p><b>NOTA:</b> puede enlazar el mismo contacto a varias oportunidades o varios contactos a la misma oportunidad.</p>
Relaciones de contactos	<p>Consulte <a href="#">Realizar seguimiento de relaciones entre contactos</a> (en la página 242).</p>
Equipo del contacto	<p><b>Sólo desde registros de contacto:</b></p> <p>Para que otros empleados puedan ver el registro de contacto, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Agregar usuario al equipo de contacto, seleccione el nombre de usuario y los derechos de acceso del usuario para el registro (en el campo Acceso del contacto); a continuación, guarde los cambios. Para obtener más información sobre el uso compartido de registros, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (en la página 101).</p>

Tipo de registro	Información
Oportunidades potenciales	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Oportunidades potenciales aparece en las páginas de detalles de los registros de campaña:</b></p> <p>Para enlazar una nueva pista, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario Editar pista y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de una pista</a> (consulte "<a href="#">Campos de oportunidad potencial</a>" en la página 200).</p>
Notas	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Notas aparece en las páginas de detalles para los tipos de registros que admiten la función de notas:</b></p> <p>Para enlazar una nueva nota, haga clic en Nueva, introduzca la información necesaria en el formulario Notas del registro y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Añadir notas</a> (consulte "<a href="#">Adición de notas</a>" en la página 106).</p>
Actividades abiertas	<p><b>En la aplicación estándar, esta sección aparece en las páginas de detalles para la mayoría de los registros:</b></p> <p>Para enlazar una cita o tarea nuevas, haga clic en Nueva cita o Nueva tarea en la barra de título. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Actividad</a> (consulte "<a href="#">Campos de actividad</a>" en la página 168).</p> <p>Puede enlazar varias actividades al registro seleccionado. Si una actividad tiene asociada una hora, dicha actividad se mostrará en la lista Actividades y en el Calendario.</p> <p>Los usuarios que pueden ver el registro seleccionado también podrán ver las actividades enlazadas a ese registro, incluidas las actividades que son propiedad de otros usuarios o están asignadas a otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo trabajar con listas de actividades, consulte <a href="#">Trabajar con listas de actividades</a> (consulte "<a href="#">Cómo trabajar con listas de actividades</a>" en la página 146).</p>
Oportunidades	<p>Para enlazar una nueva oportunidad, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario Editar oportunidad y guarde el registro. Para obtener una descripción, consulte <a href="#">Campos de oportunidad</a> (en la página 271).</p> <p><b>NOTA:</b> para enlazar una oportunidad a una oportunidad potencial, convierta la oportunidad potencial asociada a la campaña en una oportunidad. Para obtener más información, consulte <a href="#">Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades</a> (en la página 195).</p>

Tipo de registro	Información
Socios de oportunidades	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Socios de oportunidades aparece en las páginas de detalles de los registros de oportunidades:</b></p> <p>Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como socio de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades</a> (en la página 258).</p>
Referencia	<p>Consulte <a href="#">Añadir referencias</a> (consulte "<a href="#">Adición de referencias</a>" en la página 245).</p>
Soluciones relacionadas	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Soluciones relacionadas aparece en las páginas de detalles de los registros de soluciones:</b></p> <p>Para añadir una solución, haga clic en Agregar solución y seleccione una solución existente en la ventana de búsqueda. Puede añadir tantas soluciones como desee. Quizá desee enlazar soluciones entre sí si comparten información relacionada o tratan de un tema relacionado. Para crear una solución, haga clic en Nueva, rellene la información necesaria y guarde el registro.</p> <p><b>NOTA:</b> puede revisar solicitudes de servicio enlazadas desde la página <a href="#">Detalles de la solución</a>, pero deberá enlazarlas desde la página <a href="#">Detalles de la solicitud de servicio</a>.</p>
Solicitudes de servicio	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Solicitudes de servicio aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas y contactos:</b></p> <p>Para enlazar una nueva solicitud de servicio, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario Editar solicitud de servicio y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Solicitud de servicio</a> (consulte "<a href="#">Campos de solicitudes de servicio</a>" en la página 343).</p>
Soluciones	<p><b>En la aplicación estándar, la sección Soluciones aparece en las páginas de detalles de los registros de solicitudes de servicio:</b></p> <p>Para enlazar una solución, haga clic en Agregar. En la ventana de búsqueda, puede hacer clic en el enlace ID de solución para enlazar una solución existente o bien, hacer clic en Nuevo para crear una solución. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de solución</a> (en la página 353).</p> <p><b>CONSEJO:</b> antes de crear soluciones, consulte la página <a href="#">Lista de soluciones</a> para asegurarse de que la solución no está pendiente de que la publique el gerente. En la ventana de búsqueda se muestran únicamente las soluciones marcadas como publicadas y con el estado Aprobada.</p>



Tipo de registro	Información
Equipo	<p><b>La sección Equipo no aparece de manera predeterminada en ninguna página de detalles de registro en la aplicación estándar. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregar la sección Equipo a algunos tipos de registro:</b></p> <p>Para que otros empleados puedan ver este registro, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Agregar usuario al equipo, seleccione el nombre del usuario.</p> <p><b>NOTA:</b> si el propietario del registro pertenece a un grupo (definido por el administrador de la compañía), los miembros del grupo aparecen automáticamente en la sección de información relacionada con el equipo.</p> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Compartir registros (Equipos)</a> (en la página 101).</p>
Usuario	<p><b>La sección Usuario no aparece de manera predeterminada en ninguna página de detalles de registro en la aplicación estándar. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregar la sección Usuario a algunos tipos de registro:</b></p> <p>Para realizar el seguimiento de otro empleado relacionado con la tarea, en la sección Usuarios de la página Detalles de la tarea, haga clic en Agregar. En la ventana de búsqueda, seleccione el usuario.</p> <p><b>NOTA:</b> a diferencia de la función Equipo, si el propietario del registro pertenece a un grupo (definido por el administrador de la compañía), los miembros del grupo no aparecen automáticamente en la sección de información relacionada con el usuario. La lista de usuarios no afecta a la visibilidad de los registros; se usa exclusivamente para realizar el seguimiento.</p>

## Actualizar los registros vinculados desde registros principales

Puede actualizar los campos de un registro vinculado desde el registro principal de la siguiente forma:

- Editando campos del registro vinculado en la página Detalle del registro principal (si está activada la edición en línea).

En la mayoría de los casos, puede editar campos de registros vinculados desde la página Detalle del registro principal. Sin embargo, no puede editar los siguientes tipos de campos de registros vinculados desde la página Detalle del registro principal:

- Campos que no se muestran en la página Detalle del registro vinculado en sí
- Campos calculados, por ejemplo, Nombre completo
- Campos de sólo lectura en la página Editar del registro vinculado

Además, en los casos en los que el mismo registro vinculado se puede mostrar bajo varios registros principales, se pueden editar los campos que forman parte de la relación. Sin embargo, los campos que pertenecen al registro vinculado en sí no se pueden editar. Por ejemplo, en la lista relacionada con el equipo de la cuenta de un registro de cuenta, se puede editar el campo Rol de equipo, ya que el campo forma parte de la relación entre la cuenta y el miembro del equipo. Sin embargo, no se pueden editar los campos Apellidos y Nombre, porque pertenecen al registro del usuario (del miembro del equipo).

- Abriendo la página Editar para un registro vinculado desde la página Detalle del registro principal y actualizando los campos de dicha página.

El procedimiento siguiente explica cómo actualizar un registro vinculado en la página de detalles del registro principal.

### ***Para actualizar un registro vinculado en la página de detalles del registro principal***

- En la página Detalle del registro principal, desplácese a la sección apropiada y edite los campos según sea necesario.

**NOTA:** si el registro que desea editar no aparece en la página, haga clic en el vínculo [Mostrar la lista completa](#) para ver todos los registros vinculados de ese tipo y, a continuación, edite los campos del registro en la página Lista.

Para obtener más información sobre la edición de campos en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

El procedimiento siguiente explica cómo abrir un registro vinculado desde la página de detalles del registro principal.

### ***Para abrir un registro vinculado desde la página de detalles del registro principal***

- 1 En la página Detalle del registro principal, desplácese a la sección apropiada.
- 2 Haga clic en el vínculo Editar para el registro (si se proporciona uno) o haga clic en el vínculo de nombre del registro vinculado.

**NOTA:** si el registro que desea editar no aparece en la página, haga clic en el vínculo [Mostrar la lista completa](#) para ver todos los registros vinculados de ese tipo.

- 3 Cuando se abra la página Editar o Detalle del registro vinculado, actualice sus detalles.

Para obtener más información sobre la actualización de detalles de registro, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

## **Página Registros de favoritos**

La página Registros de favoritos muestra sus registros de favoritos. Para acceder a esta página, haga clic en [Mostrar la lista completa](#) en la sección Registros de favoritos de la barra de acción. Puede tener un máximo de 100 registros en los favoritos.

**NOTA:** si ya hay 100 registros en sus favoritos y agrega otro registro a estos, el registro que haya estado más tiempo en los favoritos se eliminará para que sea posible agregar el nuevo registro.

Desde la página Registros de favoritos, puede realizar las tareas que se indican en la siguiente tabla.

Para	Realice estos pasos
Cambiar la secuencia de los registros	En la barra de título Registros de favoritos, haga clic en el botón Gestionar favoritos. En la página Gestionar favoritos, cambie el orden de los registros hasta que refleje la secuencia que desee. Los registros aparecen entonces con la nueva secuencia en la barra Acción y en la página Registros de favoritos.
Eliminar un registro de la lista de favoritos	En la fila del registro que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar.
Mostrar detalles de un registro	Haga clic en el nombre del registro para mostrar la página de detalles del registro.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En el Número de registros mostrados en la lista desplegable que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.

## Trabajar con listas

En el caso de muchos tipos de registros, mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros mostrados. Una lista filtrada contiene un subconjunto de registros que cumplen los criterios que forman la lista.

Oracle CRM On Demand ofrece listas filtradas estándar de distintos tipos de registros, que aparecen en la página inicial del registro. Las listas personalizadas creadas por el usuario o por sus gestores se agregan a esa sección Lista.

Cuando se selecciona una lista filtrada, se abre la lista de registros que cumplen los criterios de la lista en la página Lista de registros. Puede elegir entre mostrar los primeros 5, 10, 25, 50, 75 ó 100 registros en la página de una sola vez. La opción que elija se mantiene en las páginas de Lista con todos los tipos de registros hasta que se cambie de nuevo. Cuando explora una lista, el registro sobre el que se coloca el puntero se selecciona cambiando el color de fondo.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand sólo puede usar un método de clasificación para determinar el orden de clasificación en las listas. El método de clasificación se ha seleccionado para proporcionar la mejor solución para todos los idiomas. Sin embargo, puede que aparezcan algunas letras en el orden incorrecto en algunos idiomas.

### ¿Qué sucede si hay más de una página de registros?

Si hay más registros en la lista que los que se pueden mostrar en una página, ocurre lo siguiente:

- Puede hacer clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
- La última página de la lista muestra una página completa de registros, y el número de registros mostrados en la última página viene determinado por el número de registros seleccionado para su visualización en la página de la lista. Como resultado, algunos de los registros que aparecen en la última página de la lista también pueden aparecer en la penúltima página.

Por ejemplo, asuma que una lista tiene un total de 40 registros y decide mostrar 25 registros en la página de lista. Los registros se muestran en dos páginas de listas. En la primera página de la lista se muestran los 25 primeros registros, mientras que en la última página de la lista se muestran los 25 últimos registros de la lista. En este ejemplo, 10 de los registros de la lista aparecen tanto en la primera página como en la última de la lista.

### Tareas que puede realizar en las páginas de listas

En las páginas de Lista, puede realizar lo siguiente:

- Ordenar los registros.
- Revisar varios registros de un vistazo.
- Encontrar un registro que revisar, eliminar o actualizar.
- Actualizar los campos de la página de la lista en línea.
- Crear registros nuevos.

### Acerca del uso de campos personalizados para ordenar listas

Por razones de rendimiento, algunos campos personalizados no se pueden utilizar para ordenar listas. Se aplican las siguientes reglas generales:

- No puede usar los siguientes tipos de campos personalizados para ordenar listas de cualquier tipo de registro, incluidos los tipos de registros de objetos personalizados:
  - Campos de casillas de verificación
  - Campos de enlaces web
  - Campos de lista de opciones de selección múltiple

Sin embargo, para cualquier tipo de registro determinado, podría haber otros tipos de campos personalizados que no puede usar para ordenar listas.

- Para los tipos de registros desde Objeto personalizado 01 hasta 03, no puede usar ningún tipo de campo personalizado para ordenar listas.

### Acciones que puede realizar en los registros con listas

Además, puede utilizar el menú de registro (junto a cada nombre de registro) para realizar varias acciones en los registros que aparecen en la lista, entre las que se incluyen algunas o todas las siguientes:

- Abrir la página de edición para el registro (seleccionando la opción Editar), donde puede editar todos los campos del registro.
- Crear un nuevo registro copiando el registro existente. El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Eliminar un registro.

Puede filtrar más la lista si existen demasiados registros en la página. Para obtener más información sobre formas rápidas de filtrar las listas, consulte [Filtrar listas](#) (en la página 94). Puede agregar también la lista a Listas de favoritos en la barra Acción haciendo clic en el icono Favoritos.

Cada lista filtrada es específica del tipo de registro, como Oportunidades o Cuentas. Todos los empleados pueden crear listas filtradas para su uso particular, pero es necesario tener asignada la función adecuada para crear listas públicas a disposición de todos los empleados.

**NOTA:** una lista creada por usted o por sus gestores sólo aparece en el idioma en que se crea. Si cambia de idioma, no se agrega a las listas en los otros idiomas admitidos por la aplicación. Sólo las listas filtradas predeterminadas aparecen en todos los idiomas. Por ejemplo, si un gestor italiano crea una lista y parte de su equipo utiliza la versión española del producto, los miembros de su equipo no verán la lista recién creada.

## Acerca de la creación de marcadores para páginas de lista

En la mayoría de las listas, las páginas comparten la misma dirección URL. Como resultado, al crear un marcador para una página de la lista, el marcador siempre abre la lista por la página abierta la primera vez que se accedió a la lista (normalmente, la primera página). De forma similar, al copiar una dirección URL del campo de dirección de una página de una lista y pegarla en el campo de dirección del explorador, la lista se abre por la página abierta la primera vez que se accedió a la lista.

Por ejemplo, si abre una lista desde un enlace de lista en la página inicial de la cuenta, la lista se abre por la primera página. Si navega a la tercera página de la lista y crea un marcador para esa página, el nuevo marcador abrirá la lista por la primera página (es decir, la página abierta la primera vez que se accedió a la lista).

**NOTA:** si ha creado un marcador para una página concreta de una lista en Oracle CRM On Demand versión 18 o anteriores, el marcador abre la lista por la página en la que se creó originalmente el marcador. Por ejemplo, si creó un marcador en la quinta página de la lista en Oracle CRM On Demand versión 18, ese marcador abre la lista por la quinta página. Sin embargo, si navega a la sexta página y crea un marcador nuevo, el marcador abrirá la lista por la quinta página (es decir, la página abierta la primera vez que se accedió a la lista desde el marcador creado en Oracle CRM On Demand versión 18).

## Opciones de gestión de listas

En la página de listas de la mayoría de los tipos de registros, hay un botón Menú con algunas o todas de las opciones siguientes:

- **Eliminación por lotes**. Elimine todos los registros de la lista; consulte [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121).
- **Libro de asignación de lotes**. Agregue registros a un libro o elimine registros del libro; consulte Asignar registros a libros.
- **Exportar lista**. Exporte una lista para guardarla en el equipo; consulte [Exportar registros en listas](#) (en la página 98).

- **Actualización masiva.** Actualice varios registros a la vez; consulte [Actualizar grupos de registros](#) (en la página 104).
- **Planificación de visitas masivas.** Cree una visita planeada para uno o más clientes; consulte [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 156).
- **Recuento de registros.** Cuente los registros de una lista, consulte [Recuento de registros en listas](#) (en la página 98).
- **Restringir lista.** Restringa una lista filtrada; consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).
- **Mostrar filtro de lista.** Muestre la información básica de una lista, consulte [Página Lista de Vistas](#) (en la página 97). También puede acceder a esta página haciendo clic en Ver en la página Gestión de listas.
- **Gestión de listas.** Gestione las listas para el tipo de registro; consulte [Página Gestión de listas](#) (en la página 96).
- **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).
- **Guardar lista.** Guarda una lista. Cuando hace clic en Guardar lista, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.

## Acceder a las opciones de gestión de listas

La forma de desplazarse por las opciones de gestión de listas varía con el tipo de registro, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tipo de registro	Pasos
Tipos de registro principal (en fichas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha del registro situada en la parte superior de la página.</li> <li>2 En la sección Listas, haga clic una lista.</li> <li>3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol> <p>También puede acceder a la página Nueva lista de la forma siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha del registro situada en la parte superior de la página.</li> <li>2 En la barra de título Lista, haga clic en el botón Nuevo.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> las listas de comunicaciones son para tipos específicos de actividades. Por lo tanto, utilice la página Lista de actividades para crear listas de comunicaciones adicionales. Las listas de comunicaciones están disponibles únicamente si su compañía utiliza el centro de llamadas.</p>

Tipo de registro	Pasos
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha Agenda.</li> <li>2 En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.</li> <li>3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol>
Alertas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en la ficha Página inicial.</li> <li>2 En la parte inferior de la sección Alertas en Mi página inicial, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.</li> <li>3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> si no hay ninguna alerta, no aparecerá el enlace <b>Mostrar la lista completa</b>.</p>
Archivos adjuntos	<p>Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar archivos adjuntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li> <li>2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.</li> <li>3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos.</li> <li>4 En la página Gestionar archivos adjuntos, haga clic en el botón Crear lista nueva.</li> </ol>
Usuarios	<p>Sólo disponible si el rol incluye el privilegio Gestionar usuarios y acceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li> <li>2 Haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.</li> <li>3 Haga clic en el enlace Gestión de usuarios.</li> <li>4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li> </ol>

Tipo de registro	Pasos
Categorías de productos	<p>Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar contenidos.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li><li>2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.</li><li>3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Categorías de productos.</li><li>4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li></ol>
Productos	<p>Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar contenidos.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.</li><li>2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.</li><li>3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Productos.</li><li>4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.</li></ol>

### Listas filtradas estándar

Para obtener una descripción de las listas filtradas estándar, consulte el tema Trabajar con la página inicial de *tipo de registro* para cada tipo de registro, por ejemplo:

- [Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales](#) (en la página 188)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 210)
- [Trabajar con la página inicial de contactos](#) (consulte "[Trabajo con la página inicial de contactos](#)" en la página 235)
- [Trabajar con la página inicial de oportunidades](#) (en la página 254)
- [Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio](#) (en la página 337)

#### **Para abrir una lista**

- 1 Haga clic en la ficha del registro.

**NOTA:** para obtener listas de actividades, haga clic en la ficha Agenda y luego en Mostrar la lista completa de la sección Tareas abiertas. Para obtener más información sobre cómo trabajar con listas



de actividades, consulte [Trabajar con listas de actividades](#) (consulte "Cómo trabajar con listas de actividades" en la página 146).

- 2 En la sección Listas de la Página inicial del registro, seleccione la lista con la que desea trabajar.

## Cambiar la secuencia de presentación de las listas en su página inicial

Puede usar el procedimiento siguiente o bien, desde una página de listas, hacer clic en Menú y seleccionar Gestión de listas para acceder al botón Orden de lista.

### *Para cambiar la secuencia de presentación de las listas en una página inicial*

- 1 Haga clic en la ficha del registro.
- 2 En la parte inferior de la sección Listas del registro, haga clic en el enlace Gestión de listas.
- 3 Haga clic en el botón Orden de lista.
- 4 En la lista Listas visibles de la página inicial, utilice las flechas para cambiar la secuencia de listas.
- 5 Haga clic en Guardar.

En la página inicial del registro, aparecen las listas con la secuencia configurada. (Sólo aparecen las primeras 10 listas en la página inicial.)

## Crear y restringir listas

Al crear o restringir una lista de registros, el rol de usuario determina los campos que se pueden buscar y mostrar en la lista, tal como se muestra a continuación:

- Si tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar todos los campos que el administrador de la compañía ponga a su disposición en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.

**NOTA:** se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si no tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar un campo sólo si cumple los criterios siguientes:
  - El campo está disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
  - El campo se muestra en el diseño de la página Detalle asignado al rol de usuario para el tipo de registro. Si se definen diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo se debe mostrar en al menos uno de los diseños de páginas dinámicas.

**NOTA:** los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.

- Si se restringe una lista existente, es posible que algunos campos de los criterios de búsqueda de la lista no estén disponibles para su rol de usuario. Estos campos restringidos se mostrarán atenuados y no podrá editarlos. Puede eliminar los campos restringidos de los criterios de búsqueda antes de ejecutar o guardar la lista. Si ejecuta o guarda la lista sin eliminar los campos restringidos de los criterios de búsqueda, Oracle CRM On Demand eliminará automáticamente los campos restringidos de los criterios de búsqueda antes de ejecutar o guardar la lista.

## Su rol de usuario determina qué campos puede mostrar en la lista de registros

Su rol de usuario también determina qué campos puede mostrar en la lista de registros de la búsqueda, como se indica a continuación:

- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda está activado para su rol de usuario, podrá seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros de la búsqueda.
- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para su rol de usuario, solo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda si el campo se muestra en el diseño de la página de detalles que tenga asignado a su rol de usuario para el tipo de registro. Si se han definido diseños de página dinámica para su rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica del tipo de registro.

**Antes de empezar.** Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores de los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar registro y anote los nombres y valores exactos de campos, tal como se utilizan en Oracle CRM On Demand. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. También puede imprimir la página de detalles del registro para capturar los nombres de campo exactos. Sin embargo, la impresión no captura los valores de campos de las listas desplegables.

### Para configurar una lista

- 1 Cree una nueva lista o vaya a la página Restringir lista de una lista existente.

En la página Lista de la mayoría de tipos de registro, existe un botón Menú que incluye opciones para crear una nueva lista o restringir una lista existente. Para obtener más información acerca del acceso a opciones de administración de listas, consulte [Cómo trabajar con listas](#) (consulte "Trabajar con listas" en la página 83).

- 2 En la página Nueva lista o la página Restringir lista, en la sección Buscar en, seleccione una de las siguientes opciones:

- Conjunto de registros
- Libro

**NOTA:** la sección Buscar en no se muestra para los tipos de registro que no tienen propietarios, por ejemplo, los tipos de registro Producto y Usuario. La opción Libro de la sección Buscar en sólo está disponible si se ha activado la función Libro para la compañía.

- 3 Si selecciona la opción Conjunto de registros, elija una de las opciones siguientes de la lista del campo Conjunto de registros:

- **Todos los registros que puedo ver.** Incluye los registros para los que tiene acceso de Vista como mínimo, tal como define su jerarquía organizativa, el nivel de acceso de su rol y el nivel de acceso para los registros compartidos.
  - **Todos los registros que poseo.**
  - **Todos los registros en los que esté en el equipo.** Incluye sólo registros en la lista filtrada donde se cumpla una de las condiciones siguientes:
    - Son de su propiedad.
    - El propietario los comparte con el usuario mediante la función Equipo.
    - Los registros se comparten con el usuario a través de la función de asignación de grupo para cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras.
  - **Todos los registros que yo o mis subordinados poseemos.**
  - **Todos los registros en los que yo o mis subordinados estén en el equipo.**
  - **Mi libro predeterminado.** El ajuste predeterminado para el selector de libros, tal como está definido por el administrador de la compañía.
- 4 Si ha seleccionado la opción Libro, elija un libro, usuario o delegado en el selector de libros. Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 67).
- 5 En la sección Seleccionar sensibilidad a mayúsculas y minúsculas, active la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas, si es necesario.
- Si se activa esta casilla de verificación, los campos en los que la búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul en la sección Introducir criterios de búsqueda.
- 6 En la sección Introducir criterios de búsqueda, haga lo siguiente:
- a (Opcional) Si desea restringir un filtro de lista existente que contiene un campo de búsqueda que no está disponible para su rol de usuario, elimine el campo de búsqueda de la lista haciendo clic en el icono X situado junto a la fila del campo.
- Si un campo de búsqueda del filtro de lista no está disponible como campo de búsqueda para su rol de usuario, el campo se mostrará atenuado, no podrá editarlo y aparecerá un icono X junto al campo. Puede eliminar los campos restringidos del filtro de lista. Si ejecuta o guarda la lista sin eliminar los campos restringidos del filtro, Oracle CRM On Demand eliminará automáticamente los campos restringidos del filtro antes de ejecutar o guardar la lista.
- b Seleccione un campo en la lista Campo.
- Los campos se rellenan automáticamente con los campos de búsqueda dirigida para el tipo de registro.
- NOTA:** si el administrador de su compañía no configura ningún campo de búsqueda como disponible en el diseño de búsqueda que tenga asignado a su rol para un tipo de registro, no podrá especificar ningún criterio de búsqueda para una lista de registros de este tipo de registro.
- Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de

campos de búsqueda. Si los criterios de búsqueda incluyen un campo que no está optimizado para la búsqueda, ésta podría ser más lenta.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en la siguiente tabla o en Acerca de países y asignación de direcciones.

**NOTA:** puede que los campos mostrados en esta tabla no se apliquen a todos los países o entornos regionales.

Para filtrar su lista por este campo	Seleccione este campo en la lista desplegable
Número de la calle Dirección 1 Chome	Número/calle
Ku	Dirección 2
Piso Distrito	Dirección 3
Shi/Gun	Ciudad
Colonia/sección Código CEDEX Dirección 4 URB Municipio.	Apartado de correos/Código de clasificación
Estado MEX Estado BRA Distrito Sección territorial Isla Prefectura Zona Emirato Oblast (región)	Provincia
Código insular Código postal Código Postal	Código postal

- Especifique las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro.

Si está restringiendo una lista, los campos ya se han rellenado con criterios que puede restringir aún más.

Para obtener más información sobre el uso de condiciones de filtro, consulte [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 49).

**CONSEJO:** para crear una lista de solicitudes de servicio que no tienen propietario, seleccione el campo ID de propietario, la condición de filtro Igual a y deje el valor en blanco. Puede crear otras listas nulas usando este método general.

**PRECAUCIÓN:** al especificar los valores de filtro, compruebe que aplica las reglas descritas en [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 54). De lo contrario, es posible que no se incluyan en la lista los registros correctos.

### Ejemplos

**Cuentas:** Si desea crear una lista filtrada de cuentas de Canadá con unos ingresos anuales superiores a 100.000.000 dólares, rellene el formulario de la siguiente manera:

Campo	Condición	Valor(es)	
Ingresos anuales	Mayor que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

**Oportunidades potenciales:** si desea crear una lista filtrada de oportunidades potenciales con unos ingresos posibles superiores a 100.000 dólares y la evaluación A o B, rellene el formulario de la siguiente manera:

Campo	Condición	Valor(es)	
Ingresos potenciales	Mayor que	100000	AND
Puntuación	Menor que	C	

### 7 En la sección Mostrar columnas y orden de clasificación:

- a** Para elegir los campos que va a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda, desplace los campos de la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
- b** En la lista desplegable Ordenar por, seleccione un campo de ordenación predeterminado y haga clic en Ascendente o Descendente para seleccionar un orden de clasificación.

Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de orden. Si selecciona un campo que no está optimizado para orden predeterminado, la búsqueda podría ser más lenta.

**NOTA:** no se puede seleccionar una casilla de verificación como campo de ordenación en este paso. Sin embargo, una vez creada la lista, puede hacer clic en el encabezado de la columna para ordenar los campos en función de los valores de la casilla de verificación.

### 8 (Opcional) Para ver los resultados de sus criterios de búsqueda sin guardar la lista, haga clic en Ejecutar.

La página de listas se muestra con los resultados de los criterios de búsqueda. Después puede hacer clic en el botón Menú en la barra de título y seleccionar Guardar lista o Restringir lista para guardarla.

### 9 Haga clic en Guardar y complete los campos en la sección de opciones de guardado:

Campo	Comentario
-------	------------

Campo	Comentario
Nombre de la lista	<p>Escriba un nombre para la lista (límite de 50 caracteres). El nombre de la lista puede contener cualquier símbolo o signo de puntuación excepto comillas ("").</p> <p>Las listas creadas se organizan en orden alfabético. Por lo tanto, se recomienda colocar la palabra más descriptiva al principio del nombre.</p>
Descripción	Introduzca una descripción de hasta 251 caracteres.
Accesibilidad a la lista	<p>Si su rol incluye el privilegio Definir listas públicas, seleccione una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privada.</b> Sólo el usuario puede ver la lista filtrada.</li> <li>■ <b>Pública.</b> La lista está disponible para todos los empleados. Las listas públicas aparecen en la página inicial del registro para todos los empleados de la compañía.</li> <li>■ <b>Rol específico.</b> La lista estará disponible sólo para los usuarios con un rol específico.</li> </ul>

**1** Haga clic en Guardar y ejecutar.

La lista filtrada que ha creado se muestra en la lista desplegable que aparece en la barra de título de esta página y en la sección Listas de la Página inicial del registro.

**CONSEJO:** si aparece un mensaje indicando que la solicitud de lista ha alcanzado el tiempo de espera, restrinja los criterios de la lista e inténtelo de nuevo. Puede obtener más información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web del centro de formación y soporte, al que puede acceder haciendo clic en el enlace de formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.

## Filtrar listas

En una página de listas puede filtrar rápidamente los registros de la lista de las dos formas siguientes:

- Mediante los controles de búsqueda alfabética para filtrar en una columna determinada
- Uso de los campos de filtro rápido

De manera predeterminada, las páginas de listas muestran los controles de búsqueda alfabética, pero puede hacer clic en el icono de alternancia de filtro para mostrar los campos de filtro rápido. Para volver a los controles de búsqueda alfabética, haga clic en el icono ABC. Los controles de búsqueda que se muestran continúan en las distintas sesiones.

Para usar un filtro más avanzado, también puede abrir la página Restringir lista haciendo clic en el botón Menú de la barra de título y, a continuación, en Restringir lista. Para obtener más información, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

También puede restringir los registros que se buscan mediante la selección de un libro o usuario en el selector de libros. Para obtener más información, consulte [Uso del selector de libros](#) (en la página 67).

## Búsqueda alfabética

Si aparece una flecha junto al encabezado de una columna de la lista significa que la columna se utiliza para ordenar y filtrar la lista y, además, indica si la lista está ordenada en orden ascendente o descendente. Puede cambiar la columna utilizada para ordenar y filtrar la lista haciendo clic en el encabezado de la columna que desee utilizar.

Con la búsqueda alfabética puede hacer lo siguiente:

- Hacer clic en una letra en la barra alfabética para mostrar sólo los registros que comienzan con dicha letra.
- Especificar caracteres en el campo de texto y hacer clic en Ir para filtrar la lista para que se muestren solo los registros que comiencen con dichos caracteres. Puede usar caracteres comodín, consulte [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 54).

La búsqueda alfabética no distingue entre mayúscula y minúscula y no afecta a los criterios de búsqueda de Restringir lista.

Ocasionalmente, la barra alfabética no está activa (sus caracteres no son hipervínculos) porque el orden de clasificación predeterminado está en una columna con la que no trabaja la barra alfabética. Por ejemplo, el orden de clasificación predeterminado para la página Ítems eliminados se encuentra en la columna Tipo, que no se puede ordenar. Por consiguiente, la barra alfabética no está activa. Sin embargo, si hace clic en el encabezado de la columna Nombre, los datos se ordenan y la barra alfabética se activa.

## Campos de filtro rápido

Con los campos de filtro rápido puede filtrar la lista para mostrar los registros en los que un campo seleccionado cumple con determinados criterios de búsqueda.

En la sección Mostrar los resultados en los que de la página Lista, los valores se seleccionan o introducen de izquierda a derecha en los campos para especificar respectivamente el campo de búsqueda, la condición de filtro y el valor del filtro (si la condición de filtro requiere un valor). Los valores disponibles en la lista de condiciones de filtro varía en función del campo de búsqueda seleccionado. Para obtener más información sobre las condiciones de filtro disponibles, consulte [Acerca de las condiciones de filtro](#) (en la página 49).

El campo de valor de filtro cambia para coincidir con el tipo de campo. Por ejemplo, se muestra un icono de calendario cuando desea seleccionar una fecha y se muestra un icono de teléfono cuando desea especificar un número de teléfono. El campo de valor de filtro aparece oculto cuando no se necesita ningún valor con la condición de filtro. En los campos de texto y de teléfono, puede usar caracteres comodín, consulte [Acerca de los valores de filtro](#) (en la página 54).

Puede utilizar como campos de búsqueda cualquiera de los campos que el administrador de la compañía configure como disponibles en el diseño de búsqueda del tipo de registro de su rol de usuario para filtrar la lista de registros. Si el administrador de su compañía no configura ningún campo de búsqueda como disponible en el diseño de búsqueda, no podrá utilizar los campos de filtro rápido.

**NOTA:** si los criterios de búsqueda de la lista de registros que desee filtrar incluyen un campo que no sea uno de los campos de búsqueda definidos en el diseño de búsqueda del tipo de registro de su rol de usuario, no podrá utilizar los campos de filtro rápido.

Las búsquedas realizadas en campos de filtro rápido distinguen entre mayúsculas y minúsculas, y no afectan a los criterios de búsqueda de Restringir lista.

### Para utilizar los campo de filtro rápido para filtrar una lista

- 1 Seleccione un campo en la lista desplegable, situada a la derecha de la etiqueta Mostrar resultados donde.
- 2 Seleccione una condición en la lista desplegable de condición de filtro.
- 3 Si es preciso, especifique un valor en la lista desplegable de valores de filtro.
- 4 Haga clic en Ir.

## Página Gestión de listas

La página Gestión de listas muestra las listas filtradas para un tipo de registro específico: las listas que ha creado, las listas que los gerentes han creado para que las utilice, así como las listas que suministra el sistema. Puede acceder a la página Gestión de listas, seleccionando Gestión de listas en el botón de menú de una página de listas. Para obtener más información sobre el acceso a las opciones de gestión de listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 83).

En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la siguiente tabla.

Para	Realice estos pasos
Agregar una lista a Listas de favoritos	En la fila de la lista, haga clic en el icono Agregar a favoritos.
Cambiar la secuencia de las 10 primeras listas en la página inicial del registro y en la lista desplegable	En la barra de título Gestión de listas, haga clic en el botón Orden de lista. En la página Orden de visualización de lista, cambie el orden de las 10 listas hasta que refleje la secuencia que desee. La lista aparece en la nueva secuencia en su página inicial de registros y la lista desplegable en las páginas de listas.  <b>NOTA:</b> Las listas que permanecen en la Lista disponible no aparecen como opciones en las listas desplegables o en las páginas iniciales.
Crear una lista filtrada	En la barra de título Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista. En la página Nueva lista, introduzca la información necesaria y guarde el registro.
Eliminar una lista	En la fila de la lista que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar.  Sólo puede eliminar las listas que ha creado.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Actualizar una lista	En la fila de la lista que desea actualizar, haga clic en el enlace Editar. Se abre la página Restringir lista, en donde puede actualizar la lista.  <b>NOTA:</b> no puede cambiar las listas de filtro estándar distribuidas con la



Para	Realice estos pasos
	aplicación, ni las listas de filtro guardadas antes de estar disponible la capacidad de actualización.
Ver la información básica y la información de filtros de una lista	En la fila de la lista, haga clic en el enlace Ver. Se abre la página Ver lista.

## Página Lista de vistas

La página Lista de vistas muestra la siguiente información:

- **Información básica de la lista.** El nombre y la descripción de la lista y además:
  - **Accesibilidad a la lista.** La visibilidad de la lista indica si es privada, pública o específica de un rol de usuario.
  - **Buscar en.** El subconjunto de registros que se buscan para filtrar la lista.
- **Información de filtros.** Los campos, condiciones de filtros y valores de filtro usados para producir la lista filtrada.
- **Campos seleccionados.** Los campos seleccionados que se van a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda y el orden de clasificación del campo seleccionado como el campo de búsqueda predeterminado.

Para acceder a la página Lista de vistas, puede seleccionar Mostrar filtro de lista del botón Menú de una página de lista. Para obtener más información sobre el acceso a opciones de administración de listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 83).

## Página Listas de favoritos

Al hacer clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección Listas de favoritos de la barra de acción, aparece la página Listas de favoritos, la cual muestra la lista de favoritos. Puede tener un máximo de 100 listas en los favoritos.

**NOTA:** si ya hay 100 listas en sus favoritos y agrega otra lista a estos, la lista que haya estado más tiempo en los favoritos se eliminará para que sea posible agregar la nueva lista.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Listas de favoritos.

Para	Realice estos pasos
Cambiar la secuencia de las listas	En la barra de título Listas de favoritos, haga clic en el botón Gestión de favoritos. En la página Gestión de favoritos, cambie el orden de las listas hasta que refleje la secuencia que desee. Las listas aparecen entonces con la nueva secuencia en la barra Acción y en la página Listas de favoritos.
Eliminar una lista de la	En la fila de la lista que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar.

Para	Realice estos pasos
lista de favoritos	
Mostrar una lista	Haga clic en el nombre de la lista para mostrar la página de listas desde la que puede trabajar con la lista.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.

Puede incrustar las listas de favoritos como widget Web en otras aplicaciones. Para obtener más información, consulte [Incrustación del widget Listas de favoritos](#) (consulte "[Incrustar un widget Listas de favoritos](#)" en la página 756).

## Recuento de registros en listas

El procedimiento siguiente describe cómo contar los registros de una lista.

### *Para contar los registros de una lista*

- En la página de lista de registros, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione Recuento de registros.

**NOTA:** si hay más de 1000 registros en la lista, se produce un fallo en la operación de recuento y se muestra un mensaje que indica que demasiados registros coinciden con los criterios de búsqueda. Si esto ocurre, restrinja la lista para que se devuelvan menos registros. Si la operación de recuento tarda más de 30 segundos, se produce un fallo en la operación. Si esto ocurre, vuelva a intentarlo más tarde o restrinja la lista para que se devuelvan menos registros. Para obtener más información sobre la restricción de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

## Exportar registros en listas

Puede exportar los registros que cumplen los criterios configurados en una lista. Después de que Oracle CRM On Demand exporte la lista de registros, puede guardarla descargando el archivo.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand conserva los resultados de exportación durante 72 horas. Después de esto, necesita exportar de nuevo la lista.

Puede exportar hasta 250 registros de la lista de forma inmediata. Cuando selecciona esta opción, se exportan los registros superiores de la lista (según el orden de clasificación actual de la lista) hasta un máximo de 250. También puede exportar todos los registros de una lista. Cuando exporta todos, la solicitud de exportación se pone en cola y se ejecuta como un trabajo por lote.

Para exportar registros de una lista, su rol de usuario debe incluir el privilegio Lista - Exportar todos los campos o Lista - Exportar campos mostrados. Al exportar una lista de registros, el rol de usuario determina los campos que puede exportar de la siguiente manera:

- Si está activado el privilegio Lista - Exportar todos los campos en el rol de usuario, podrá exportar todos los campos de los registros o exportar únicamente los campos mostrados en la lista.
- Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en su lista.

El procedimiento siguiente describe cómo exportar hasta 250 registros en una lista.

### ***Para exportar hasta 250 registros en una lista***

- 1 Abra la lista de registros que desee exportar.
- 2 En caso de que sea necesario, ordene la lista para que los registros que desee exportar aparezcan en la parte superior de la lista.  
**CONSEJO:** para ordenar la lista por columna, haga clic en el encabezado de la columna. Para ordenar la lista por la misma columna, pero en orden inverso, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.
- 3 En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista.
- 4 En la página Exportar lista:
  - En la sección Tipo de exportación, seleccione la opción Exportación inmediata.
  - En las secciones Campos para exportar y Delimitador de campos, seleccione las opciones que desee.**NOTA:** la sección Campos para exportar está disponible sólo si el rol de usuario tiene el privilegio Lista - Exportar todos los campos.
- 5 Haga clic en Exportar.
- 6 Haga clic en Descargar para descargar el archivo.

El procedimiento siguiente describe cómo exportar todos los registros de la lista.

### ***Para exportar todos los registros de la lista***

- 1 Abra la lista de registros que desee exportar.
- 2 En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista.
- 3 En la página Exportar lista:
  - En la sección Tipo de exportación, seleccione la opción Exportación en cola.
  - En las secciones Campos para exportar y Delimitador de campos, seleccione las opciones que desee.**NOTA:** la sección Campos para exportar está disponible sólo si el rol de usuario tiene el privilegio Lista - Exportar todos los campos.
- 4 Haga clic en Exportar.  
Aparece la página Cola de solicitud de exportación personal.

- 5 Si la solicitud de exportación se encuentra en la sección Solicitudes pendientes de la página, haga clic en Actualizar para ver si la solicitud de actualización se ha completado.
- 6 Cuando aparezca la solicitud de exportación en la sección Solicitudes finalizadas de la página Cola de solicitud de exportación personal, haga clic en el enlace de lista o tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista.
- 7 En la sección Archivo adjunto de la solicitud de exportación de la página, en la fila que contiene el archivo ZIP que desee descargar, seleccione Descargar en el menú de nivel de registro.  
  
El archivo ZIP contiene un archivo de texto de resumen de la exportación y un archivo CSV para cada tipo de registro que desee exportar.

Los archivos ZIP de las listas que ha exportado como solicitudes en cola se encuentran disponibles en la página Cola de solicitud de exportación personal durante 72 horas tras haberse completado la solicitud de exportación. Para obtener más información sobre la página Cola de solicitud de exportación personal y acerca de cómo acceder a los archivos ZIP, consulte [Visualización de las solicitudes de exportación](#) (en la página 753).

## Transferir la propiedad de los registros

Es propietario de un registro cuando su nombre de usuario se encuentra en el campo Propietario. Normalmente, puede ver y editar todos los registros de los que es propietario.

Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede convertirse automáticamente en el propietario de un registro al crear el registro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

También se convierte en el propietario de un registro cuando sucede lo siguiente:

- Tiene asignado el registro.
- Está en un grupo propietario del registro. Con la propiedad del grupo, su nombre puede aparecer en el campo Propietario.

Puede transferir la propiedad de la mayoría de los registros si:

- Es propietario del registro.
- Uno de sus subordinados directos es propietario del registro.
- El rol de usuario y niveles de acceso lo permiten.

**NOTA:** También podrá transferir la propiedad únicamente en los registros de cuentas, contactos y oportunidades si el propietario del registro le ha concedido derechos de acceso completo a dichos registros.

### *Para transferir la propiedad de un registro*

- 1 Seleccione el registro.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle, haga clic en Editar para abrir la página Editar.

**NOTA:** si su compañía tiene activada la función de edición en línea, no necesita abrir la página Editar. En su lugar, puede editar el campo Propietario directamente en la página Detalle.

- 3 Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Propietario.
- 4 En la ventana de búsqueda, haga clic en el enlace Apellidos de otro empleado.
- 5 Guarde el registro.

## Compartir registros (equipos)

Con algunos tipos de registros es posible compartir un registro para que un equipo de usuarios pueda verlo. Los siguientes tipos de registros pueden compartirse entre un equipo:

- Cuenta
- Acreditación
- Aplicación
- Plan de negocio
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Examen
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Objetivo
- Oportunidad
- Socio
- Cartera
- Solicitud de servicio
- Solicitud de precios especiales

En el caso de los registros de cuenta, puede compartir también los registros de contacto y oportunidad enlazados a esos registros de cuenta.

### Acerca de los modos de propiedad de registros y de los equipos

Dependiendo del modo de propiedad del registro que el administrador de su compañía haya configurado para el tipo de registro, un registro podría no tener un propietario. En su lugar, el registro podría tener un libro personalizado principal o podría no tener propietario o libro propietario principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39). Los modos de propiedad de registros sólo se aplican a tipos de registros que admiten libros.

Si el administrador de su compañía cambia el modo de propiedad de registros para un tipo de registro, un registro en el que anteriormente se hubiera quitado un propietario del registro la primera vez que el registro se actualizara después de cambiar el modo de propiedad del registro. Cuando esto sucede, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo.

**NOTA:** el tipo de registro Cuenta es una excepción a esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se quitan del equipo. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

Para compartir un registro, primero debe añadir la persona al equipo para el registro seleccionado. A continuación, especifique el nivel de acceso de la persona al registro.

#### Para compartir un registro

**1** Seleccione el registro.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalles del registro, desplácese a la sección Equipo y haga clic en Añadir usuarios.

**3** En la ventana Añadir usuario al equipo, haga clic en el icono Buscar que hay junto a Usuario.

**4** En la ventana de búsqueda, seleccione un empleado.

**5** Establecer roles y niveles de acceso:

**NOTA:** En función del tipo de registro y de la configuración, estas opciones pueden variar en su aplicación.

**a** (Opcional) Para explicar el rol que desempeña el registro enlazado en relación con el registro principal, seleccione una opción en la lista desplegable Rol de equipo.

**b** Para establecer los derechos de acceso del tipo de registro para los miembros del equipo, seleccione una opción de la lista desplegable Acceso. Las opciones disponibles de forma predeterminada son las siguientes:

- **Sólo lectura.** Los usuarios pueden ver los registros, pero no pueden modificarlos.
- **Editar.** Los usuarios pueden actualizar los registros.
- **Completo.** Los usuarios pueden actualizar o eliminar los registros.

El administrador de la compañía puede dejar disponible a los equipos otros perfiles de acceso.

**NOTA:** los gerentes tienen acceso de propietario a los registros de sus subordinados (sólo si el valor Visibilidad del administrador está activado para la compañía) independientemente de qué se haya seleccionado. Para todos los usuarios, el nivel de acceso está definido en el mayor de la aplicación. Si desea obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte [Gestión de perfiles de acceso](#).

- 6 Haga clic en Guardar.
- 7 (Sólo equipos de la oportunidad) Para asignar todo o parte de los ingresos de la oportunidad a un miembro del equipo, realice lo siguiente:
  - a En la página Detalles de la oportunidad, en la sección Equipo de la oportunidad, haga clic en Editar usuarios.
  - b En la página Editar usuarios de Equipo de la oportunidad, en el campo Porcentaje de división, introduzca el porcentaje del valor que va a asignarse al miembro del equipo.  
El valor del campo Porcentaje de división puede ser un número comprendido entre 0 (cero) y 100.  
**NOTA:** el campo Dividir ingresos es de sólo lectura y se calcula con el campo Porcentaje de división en el registro del equipo de la oportunidad y el de Ingresos en el registro de la oportunidad.
  - c Haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con los equipos de la oportunidad:

- [Acerca de los equipos de la oportunidad](#) (en la página 270)

## Modificación del libro personalizado principal en un registro

En función del modo de propiedad de registros que configure el administrador de la compañía para un tipo de registro, un registro de ese tipo puede tener un libro personalizado principal asociado, en lugar de tener un propietario. Puede cambiar el libro personalizado principal de un registro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

### *Para cambiar el libro personalizado principal de un registro*

- 1 En la página de detalles del registro, en el campo Libro, haga clic en el icono Búsqueda.

- 2 En la ventana de búsqueda, busque el libro personalizado que desee asociar al registro y, a continuación, haga clic en Seleccionar.

**NOTA:** solo se pueden asociar a un registro los libros que contengan datos.

El libro personalizado que fuese el libro principal anterior del registro se eliminará del registro. Si desea que el libro personalizado se asocie al registro, debe agregarlo al registro en la sección Libro de la página de detalles del registro.

**NOTA:** no se puede editar la casilla de verificación Principal de un registro de libro personalizado, en la sección de información relacionada de libro de la página de detalles de un registro.

## Actualizar grupos de registros

Puede actualizar los valores de diferentes campos de una lista de registros a la vez para los siguientes tipos de registros:

- Cuenta
- Actividad (tareas, citas)
- Contacto
- Unidad familiar
- Oportunidad
- Socio
- Cartera
- Oportunidad potencial
- Solicitud de servicio

Por ejemplo, es posible que desee cambiar el propietario de un lote de registros a un empleado diferente. Puede hacerlo actualizando grupos de registros.

Puede actualizar valores hasta en 50 registros seleccionados al mismo tiempo. Si hay más de 50 registros en la lista, puede repetir la tarea hasta que se hayan actualizado todos los registros. O bien, puede restringir la lista para que sólo estén presentes los registros que desee actualizar.

**NOTA:** si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado para la nueva etapa de ventas. Si desea que el porcentaje de probabilidad de las oportunidades cambie cuando se actualice la etapa de ventas, debe cambiar la etapa de ventas de cada registro individualmente o a través de los servicios web. Para obtener información sobre los servicios web, consulte Integración de servicios web.

**Antes de empezar.** Realice lo siguiente:

- Si es necesario, cree una lista para capturar los registros que desee actualizar. Para obtener más información sobre la creación y utilización de listas, consulte [Cómo trabajar con listas](#) (consulte "Trabajar con listas" en la página 83).
- Para actualizar grupos de registros, el rol de usuario debe tener el privilegio Actualización masiva.



- Si el administrador ha seleccionado la casilla de verificación Activar direcciones compartidas en su perfil de la compañía, los tipos de registro Cuenta, Contacto y Socio se actualizarán de distinta forma. Los campos de direcciones individuales se eliminarán y se mostrarán los campos de las nuevas direcciones compartidas. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte [Direcciones](#) y [Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio](#) (en la página 295).

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar los registros seleccionados de una lista.

### **Para actualizar los registros seleccionados de una lista**

- 1 Abra la lista de registros que desee actualizar.
- 2 En caso de que sea necesario, ordene la lista para que los registros que desee actualizar aparezcan en la parte superior de la lista.  
**CONSEJO:** para ordenar la lista por columna, haga clic en el encabezado de la columna. Para ordenar la lista por la misma columna, pero en orden inverso, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.
- 3 En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Actualización masiva.
- 4 En el paso 1, desmarque la casilla de verificación de los registros que no desee actualizar y haga clic en Siguiente.
- 5 En el paso 2, seleccione los campos que desee actualizar e introduzca los nuevos valores para esos campos.  
Puede seleccionar hasta cinco campos para que se actualicen con los nuevos valores. Para eliminar los valores existentes de un campo, deje la columna Valor en blanco en el paso 2.
- 6 Haga clic en Finalizar.

## **Combinación de registros**

Para determinados tipos de registros, si tiene un registro duplicado, tendrá la posibilidad de combinar los dos registros en un solo registro. La funcionalidad de combinación puede utilizarse con los tipos de registro Cuenta, Contacto, Unidad familiar, Oportunidad potencial, Socio, Cartera y Solicitud de servicio.

Al combinar dos registros, especifica los valores de los campos de ambos registros que desea mantener en el registro que conserva, al que llamamos *registro principal*. El registro eliminado es el denominado *registro duplicado*.

**NOTA:** si su compañía utiliza direcciones compartidas, no podrá seleccionar los campos individuales en las direcciones de facturación, envío y principal que deban conservarse cuando se combinen dos cuentas o dos contactos. De manera predeterminada, se conservan las direcciones de facturación, envío y principal del registro principal. Para obtener más información sobre estos campos, consulte Campos de cuenta: preparación de la importación y Campos de contacto: preparación de la importación. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte [Direcciones](#).

Se aplican las siguientes consideraciones al combinar registros:

- Si un campo tiene el mismo valor en el registro principal y el registro duplicado, no puede cambiar el valor de dicho campo durante la operación de combinación.
- En los campos que actualiza el sistema, el valor se establece de forma predeterminada en el del registro principal durante la operación de combinación y no se puede cambiar.
- No se combinan los equipos de contacto y de cuenta. Se conserva el equipo del registro principal.
- Cualquier registro enlazado al registro duplicado queda enlazado también al registro principal.

En la mayoría de casos, Oracle CRM On Demand no comprueba la existencia de registros relacionados duplicados. Para eliminar registros relacionados que estén duplicados, debe eliminarlos. No obstante, en el caso de las oportunidades enlazadas a cuentas, Oracle CRM On Demand no enlaza una oportunidad de una cuenta combinada a la cuenta principal, si la oportunidad tiene el mismo Nombre de la oportunidad y el mismo ID del contacto principal que una oportunidad que ya esté enlazada a la cuenta principal.
- Al combinar cuentas, se agrega el propietario de los registros de cuenta duplicados al equipo de la cuenta y se le concede acceso completo al registro principal.

### Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Combinar registros.
- El nivel de acceso del registro principal y del duplicado debe permitir la eliminación del registro. Si el nivel de acceso del registro principal no permite la eliminación del registro, el botón Combinar no está disponible en el registro.
- Anote los nombres de los registros para que pueda seleccionarlos durante la combinación.

### *Para combinar dos registros*

- 1 Seleccione el registro que desea conservar como registro principal.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles del registro, haga clic en el botón Combinar.
- 3 En el paso 1, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el registro duplicado.
- 4 En el paso 2, revise los valores de cada registro y seleccione los que desea guardar con el registro.

La columna Valor a guardar muestra los valores del registro principal de manera predeterminada.
- 5 Haga clic en Finalizar.

## Adición de notas

Para los tipos de registros que son compatibles con la característica de notas, puede agregar una nota de dos formas diferentes:

- Haciendo clic en el icono de nota situado en la parte superior derecha de la página de detalles del registro. Esto está disponible si se ha activado el centro de mensajes para su compañía. Gracias a este método, podrá agregar notas a una lista de notas del registro y suscribirse a las notas agregadas al registro.
- Haciendo clic en Nuevo en la sección Notas.

Generalmente, si el administrador de la compañía ha puesto disponible el icono de nota, la sección Notas no estará disponible. Sin embargo, si está presente la sección Notas, las notas que agregue a la lista de notas se agregarán también a la sección Notas.

Para obtener más información sobre el centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 36). Para obtener más información sobre el uso de la lista de notas, consulte [Trabajar con la lista de notas](#) (en la página 109).

El método utilizado para crear notas no crea diferencias en los permisos de acceso a la nota.

### ***Para agregar una nota mediante el icono de nota***

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, haga clic en el icono de nota.
- 3 Haga clic en Nueva nota.
- 4 En la línea superior de la nota, rellene el asunto.
- 5 Para evitar que otros usuarios puedan ver la nota, active la casilla de verificación Privada.  
Para obtener información sobre cómo la casilla de verificación Privada controla el acceso a la nota, consulte [Página Editar notas](#) (en la página 108).
- 6 Haga clic en Guardar.

### ***Para agregar una nota en la sección Notas***

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Notas y haga clic en Nueva en la barra de título Notas.
- 3 En la página Editar notas, rellene el campo Asunto.
- 4 Para evitar que otras personas puedan ver la nota, seleccione Privada.  
Para obtener información sobre cómo la casilla de verificación Privada controla el acceso a la nota, consulte [Página Editar notas](#) (en la página 108).

## 5 Guarde el registro.

## Página Editar notas

La página Editar notas permite añadir una nota a un registro o actualizar información en una nota existente. Muestra todo el conjunto de campos de un registro de nota. En la tabla siguiente se describen los campos de la página Editar notas.

Campo	Descripción
Asunto	Campo de texto necesario en el que se introduce una descripción breve del contenido o finalidad de la nota.
Privado	<p>Si es el creador de la nota, la casilla de verificación Privada funciona de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si activa la casilla de verificación Privada, sólo usted puede ver la nota.</li> <li>■ Si no activa la casilla de verificación Privada o si desactiva la casilla de verificación después de haberla activado anteriormente, cualquiera con acceso al registro puede ver la nota en el registro.</li> </ul> <p>Si activa la casilla de verificación Privada en una nota que no haya creado, sólo el creador de la nota puede verla después de que guarde los cambios. Usted y los otros usuarios no podrán ver la nota. Sin embargo, el nombre aparece en el campo Propietario de la nota.</p>
Descripción	<p>Contenido de la nota. El número máximo de caracteres permitidos es 16.350.</p> <p><b>NOTA:</b> se aplican diferentes restricciones al importar notas a Oracle CRM On Demand (consulte Campos de nota: preparación de la importación).</p>

## Página Notas (Lista)

La página Notas muestra todas las notas enlazadas a un registro. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Notas:

Para	Realice estos pasos
Crear una nota	En la barra de título Notas, haga clic en el botón Nueva nota. En la página Editar notas, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Eliminar una nota	Haga clic en el enlace Eliminar de la fila del registro que desea eliminar. Dispone de 30 días para restablecer los elementos eliminados.
Buscar una nota	Haga clic en el encabezado de columna Asunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las notas que comienzan por números, haga clic en 0-9.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la

Para	Realice estos pasos
	lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Actualizar una nota	Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea actualizar. En la página Editar notas, actualice la información y guarde el registro. Si está activada la edición en línea para la compañía, también puede editar los campos visualizados en la página Nota en línea.
Marcar una nota como privada	Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea actualizar. En la página Editar notas, active la casilla de verificación Privada. Si está activada la edición en línea para la compañía, también puede activar la casilla de verificación Privada en línea en la página Nota.  <b>NOTA:</b> si marca una nota creada por otro usuario como privada, sólo el creador de la nota puede verla después de que guarde los cambios. Sin embargo, el nombre aparecerá en el campo Propietario de la nota.
Ver detalles de la nota	Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea ver. En la página Editar notas, compruebe los detalles de la nota.

## Trabajar con la lista de notas

Si su compañía tiene activada esta función, las páginas de detalles del registro contienen un icono de nota en la parte superior derecha de la página. El número situado junto a este icono indica el número de notas adjunto al registro.

Al hacer clic en el icono de nota, aparece la lista de notas. En cada nota, aparece el nombre del usuario que la haya creado, junto con el asunto o la primera parte del texto de la nota, si no hay asunto. Aparece también la fecha de la nota o, si la nota es de la fecha actual, la hora.

Desde la lista de notas puede realizar las acciones siguientes:

Para	Realice estos pasos
Ver una nota	Desplácese a la nota que corresponda.
Crear una nota nueva	Haga clic en Nueva nota. Escriba un asunto en la primera línea, escriba la nota y haga clic en Guardar. La nota se envía al centro de mensajes de todos los usuarios que se han suscrito al registro. Desde el centro de mensajes, los usuarios pueden hacer clic en un enlace en la nota para desplazarse al registro.
Suscribirse a notas del registro	Haga clic en Suscribirse. Para obtener más información, consulte <a href="#">Suscribirse a notas</a> (en la página 110).
Eliminar una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en Eliminar. Esta acción elimina la nota del centro de mensajes y las páginas de detalle del

Para	Realice estos pasos
	registro.
Ver detalles del usuario que ha enviado una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en el nombre de usuario. Aparece la página de detalles del usuario.

## Suscribirse a notas

Puede suscribirse a las notas que se agreguen a un registro de forma que cuando alguien agregue una nota al registro, la nota se envíe al centro de mensajes. Puede suscribirse a las notas de cualquier registro al que tenga acceso.

Desde el centro de mensajes, puede hacer clic en el enlace de una nota de un registro para navegar al registro.

Para obtener información sobre el centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 36)

### *Para suscribirse a las notas de un registro*

- 1 Seleccione el registro.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalles, haga clic en el icono de nota.

- 3 Haga clic en el botón Suscribirse.

La etiqueta del botón cambia al estado de Eliminar suscripción. Puede cancelar la suscripción haciendo clic en el botón Anular suscripción.

## Enviar notas a otros usuarios

Puede enviar una nota a otros usuarios haciendo clic en el icono de nota que aparece junto al nombre de usuario en la aplicación. La nota se envía al centro de mensajes del usuario.

Puede utilizar esta función con los campos asociados al nombre de usuario, como Nombre, Propietario, Creado por y Modificado por. Estos campos aparecen en las páginas de detalles, listas y otros lugares de la aplicación.

Desde el centro de mensajes, puede responder a las notas de otros usuarios.

Puede agregar registros de usuarios a la sección de registros favoritos en la barra Acción. Esto permite acceso rápido a los usuarios a los que suele enviar mensajes.

Para obtener información sobre el uso del centro de mensajes, consulte [Trabajar con el centro de mensajes](#) (en la página 36)

**Para enviar una nota a otro usuario**

- 1 Desplace el puntero por el campo asociado al nombre de usuario para que aparezca el icono de nota.
- 2 Haga clic en el icono de nota
- 3 Escriba la nota y haga clic en Guardar.

## Trabajar con archivos adjuntos

Dependiendo de cómo haya configurado los perfiles de acceso y el rol de usuario el administrador de la compañía, podrá adjuntar archivos (y en algunos casos, direcciones URL) a distintos tipos de registro. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos, consulte los siguientes temas:

- Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos y direcciones URL a través del ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado, consulte [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114).
- Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros que admiten campos de archivos adjuntos, consulte [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 118).

Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado y una lista de los tipos de registro que admiten campos de archivos adjuntos, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111).

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener más información sobre los archivos adjuntos:

- [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111)
- [Ítems relacionados con archivos adjuntos](#) (en la página 116)
- [Página de lista de archivos adjuntos](#) (en la página 117)

## Acerca de los archivos adjuntos

Dependiendo del tipo de registro y de cómo el administrador de la compañía haya configurado Oracle CRM On Demand, puede adjuntar archivos a algunos registros de las siguientes formas:

- Mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos de registros principales
- Mediante campos de archivos adjuntos

## Acerca del ítem relacionado Archivos adjuntos

En algunos tipos de registro, el administrador de la compañía puede agregar el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado al diseño de la página de registro. A continuación, puede enlazar varios archivos

adjuntos a un registro principal. Un archivo adjunto enlazado de esta forma a un registro principal puede contener un archivo o una URL.

Los siguientes tipos de registro admiten los ítems relacionados con los archivos adjuntos preconfigurados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 y 03
- Distribuidor
- Fondos
- Solicitud de fondo
- Unidad familiar
- Pista
- Oportunidad
- Socio
- Afiliación al programa
- Solicitud de servicio
- Solución

También se pueden enlazar archivos adjuntos a registros de alertas y registros de etapa de ventas.

**NOTA:** al eliminar un registro principal con archivos adjuntos enlazados de esta manera, los archivos adjuntos también se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand.

Para obtener información sobre cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado, consulte los siguientes temas:

- [Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (consulte "[Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#)" en la página 114)
- [Ítems relacionados con archivos adjuntos](#) (en la página 116)
- [Página de lista de archivos adjuntos](#) (en la página 117)

## Acerca de los campos de archivos adjuntos

En los siguientes tipos de registro, puede adjuntar un único archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos. Dependiendo de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado los diseños de página, es posible que los campos de archivos adjuntos estén disponibles en los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores

**NOTA:** el administrador de la compañía también puede configurar tipos de registro Objeto personalizado como ítems relacionados en otros tipos de registro. Si hay campos de archivos adjuntos



disponibles en el tipo de registro Objeto personalizado relacionado, podrá adjuntar un archivo a cada registro relacionado. Estas configuraciones le permiten enlazar varios archivos a un registro principal. Para obtener más información, consulte [Acerca de las configuraciones de archivos adjuntos](#).

No obstante, cuando elimina un registro principal, ni los registros Objeto personalizado enlazados ni los archivos adjuntos se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand.

- Informe de auditoría de inventario
- Transacción de muestra
- Firma

Los siguientes tipos de registro también admiten campos de archivo adjunto. Sin embargo, estos tipos de registro sólo pueden utilizarse como ítems relacionados, de la siguiente manera:

- Archivo adjunto de acreditación

El tipo de registro Archivo adjunto de acreditación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Acreditación.

- Archivo adjunto de aplicación

El tipo de registro Archivo adjunto de aplicación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Aplicación.

- Archivo adjunto de plan de negocio

El tipo de registro Archivo adjunto de plan de negocio puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Plan de negocio.

- Archivo adjunto de certificación

El tipo de registro Archivo adjunto de certificación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Certificación.

- Archivo adjunto de curso

El tipo de registro Archivo adjunto de curso puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Curso.

- Archivo adjunto de examen

El tipo de registro Archivo adjunto de examen puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Examen.

- Archivo adjunto de solicitud de MDF

El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de MDF puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de MDF.

- Archivo adjunto de objetivo

El tipo de registro Archivo adjunto de objetivo puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Objetivo.

- Archivo adjunto de programa de socios

El tipo de registro Archivo adjunto de programa de socios puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Programa de socios.

- Archivo adjunto de póliza

El tipo de registro Archivo adjunto de póliza puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Póliza.

- Archivo adjunto de solicitud de precios especiales

El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de precios especiales puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de precios especiales.

**NOTA:** en estas configuraciones, al eliminar un registro principal, ni los registros enlazados ni los archivos adjuntos se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, al eliminar un registro Solicitud de MDF, ni los registros Solicitud de MDF enlazados ni los archivos adjuntos a dichos registros se eliminan de la base de datos.

Algunos de estos tipos de registro son específicos de un sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y puede que no estén disponibles en su edición de Oracle CRM On Demand.

Para obtener más información sobre cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos, consulte [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 118).

## Adjuntar archivos y direcciones URL a registros

**NOTA:** este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111).

En los tipos de registros que son compatibles con los ítems relacionados con archivos adjuntos, puede adjuntar archivos y URL a un registro principal. Después de adjuntar un archivo o una URL al registro, puede:

- Ver los datos adjuntos
- Seleccionar otros datos adjuntos.
- Si se trata de un archivo adjunto, actualizar el contenido del archivo y reemplazar el archivo anterior por el revisado.

Al adjuntar archivos a los registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Puede cargar archivos comprimidos, incluidos archivos .zip.
- Debido a motivos de seguridad y protección de datos, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos ejecutables con extensiones de archivo como .exe o .bat.

**NOTA:** cuando un usuario hace clic en un archivo ejecutable con una extensión como .exe o .bat, el usuario tiene la opción de ejecutar el archivo o guardarlo. Para evitar que los usuarios ejecuten sin darse cuenta un archivo ejecutable directamente desde Oracle CRM On Demand de esta forma, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos con estas extensiones a los registros. Sin embargo, puede solucionarlo temporalmente dándole una extensión distinta al archivo antes de cargarlo. Si le da al archivo una extensión de archivo como .txt, el usuario que haga clic en el archivo no tiene la posibilidad de ejecutarlo. El usuario debe guardar el archivo en un equipo local, cambiar la extensión del archivo a la extensión correspondiente para el archivo ejecutable y, a continuación, ejecutar el archivo ejecutable.

- Todos los archivos que intenta cargar se exploran en busca de virus. Si se encuentra un virus en el archivo, éste no se carga y aparece un mensaje.
- Los archivos cargados deben tener menos de 20 MB. Si tiene un archivo más grande, piense en las siguientes opciones:
  - Comprima el archivo para reducir su tamaño.
  - Divida el archivo en archivos más pequeños (y comprímalos si es necesario).
  - Coloque el archivo en un servidor público e indique la ruta y el nombre de archivo del mismo en lugar de adjuntar el archivo al registro.

### **Para adjuntar un archivo o una dirección URL a un registro**

- 1 Seleccione el registro al que desea adjuntar el archivo o la dirección URL.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Añadir archivo adjunto o Añadir URL en la barra de título.  
**NOTA:** Si desea enviar usuarios a un servidor público para acceder al archivo, haga clic en Agregar URL en lugar de en Agregar archivo adjunto y siga el procedimiento para agregar una URL y no un archivo.
- 3 En la página Editar archivo adjunto, realice lo siguiente:
  - Si se trata de un archivo adjunto, haga clic en el botón Examinar que hay junto al campo Archivo y seleccione el archivo. Rellene el campo Nombre de archivo adjunto con un nombre mostrado que identifique el archivo adjunto.
  - En el caso de que adjunte una dirección URL, rellene el campo URL en la dirección URL (por ejemplo: [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) y el campo Nombre del archivo adjunto con un nombre mostrado que identifique la dirección URL. La longitud máxima permitida para la dirección URL es de 200 caracteres.**NOTA:** Si ha colocado un archivo adjunto en un servidor público, rellene el campo URL con la ruta de acceso y el nombre del archivo (por ejemplo: `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

### **Para ver datos adjuntos**

- 1 Seleccione el registro al que está adjunto el archivo o la dirección URL.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Ver en la fila adecuada.

### **Para seleccionar otros datos adjuntos**

- 1 Seleccione el registro al que está adjunto el archivo o la dirección URL.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en el enlace Nombre de archivo adjunto correspondiente a los datos adjuntos que desea reemplazar.
- 3 En la página Editar archivo adjunto, realice lo siguiente:
  - Si se trata de un archivo adjunto, haga clic en el botón Examinar y seleccione el nuevo archivo. Actualice el campo Nombre de archivo adjunto, si es necesario.
  - Si se trata de una dirección URL adjunta, rellene el campo URL con la nueva dirección URL y actualice el campo Nombre de archivo adjunto, si es necesario.
- 4 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.  
**CONSEJO:** Para comprobar que ha especificado la información correcta de los datos adjuntos, haga clic en el enlace [Atrás hasta volver a la página Detalle del registro original](#). En la sección Archivos adjuntos, revise el nuevo registro de datos adjuntos.

### **Para actualizar un archivo adjunto**

- 1 Abra los datos adjuntos desde su ubicación original, pero no desde Oracle CRM On Demand.
- 2 Edite el archivo y guárdelo localmente, por ejemplo, en el disco duro.
- 3 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4 Seleccione el registro al que desea adjuntar el archivo actualizado.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 5 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Reemplazar en la fila del archivo adjunto.
- 6 En la ventana Reemplazar archivo adjunto, seleccione el archivo actualizado y haga clic en Guardar.

## **Ítems relacionados con archivos adjuntos**

**NOTA:** este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111).

En la siguiente tabla se describe la información de campos de un archivo o URL que se adjunta como ítem relacionado a un registro. Algunos campos aparecen en las páginas de detalles para el tipo de registro al que se adjunta el archivo; otros campos aparecen en la página de edición de archivos adjuntos.

Compruebe la información contenida en la tabla siguiente para asegurarse de que su archivo cumple los requisitos de tamaño y tipo de archivo.

Campo	Descripción
Archivo	Si se trata de un archivo adjunto, este campo muestra la ruta y el nombre del archivo adjunto.
Nombre del archivo adjunto	Nombre que desea utilizar para identificar el archivo o la URL.
Tamaño (en bytes)	En el caso de que se adjunte un archivo, se trata del tamaño del mismo. El tamaño debe ser inferior a 9 megabytes (MB). En caso de que se trate de una dirección URL, en el campo Tamaño, aparece un valor predeterminado de 2 kilobytes (KB).
Tipo	En un archivo adjunto, este campo muestra el tipo de archivo, como .doc para un documento de Microsoft Word. Para la protección y seguridad de los datos, la aplicación no le permite adjuntar archivos con la extensión .exe.  Si se trata de un archivo adjunto de dirección URL, se muestra la URL.
URL	Para un archivo adjunto URL, este campo contiene una dirección URL completa. La longitud máxima permitida de la dirección URL es de 200 caracteres.
Creado por	Alias de la persona que adjunta por primera vez el archivo al registro. El valor de este campo lo genera el sistema.
Modificado por	Nombre de la persona que actualiza el registro seguido por la fecha y hora de la actualización. El valor de este campo lo genera el sistema.

## Página de lista de archivos adjuntos

**NOTA:** este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111).

La página de lista de archivos adjuntos muestra todos los archivos y URL enlazadas a un registro. Puede acceder a la página de lista de archivos adjuntos haciendo clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección Archivos adjuntos del registro principal.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página de lista de archivos adjuntos.

Para	Realice estos pasos
Adjuntar un archivo al registro	En la barra de título Archivos adjuntos, haga clic en el botón Agregar archivo adjunto. En la página de edición de archivos adjuntos, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Adjuntar una URL al registro	En la barra de título Archivos adjuntos, haga clic en el botón Agregar URL. En la página de edición de archivos adjuntos, especifique la información necesaria y guarde el registro.

Para	Realice estos pasos
Eliminar un archivo adjunto	Haga clic en el enlace Eliminar de la fila del registro que desea eliminar. Dispone de 30 días para restablecer los elementos eliminados.
Buscar un archivo adjunto	Haga clic en el encabezado de columna Nombre del archivo adjunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra de la barra alfabética. Para ver los nombres de los adjuntos que comienzan por números, haga clic en 0-9.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Seleccione un archivo adjunto distinto para que reemplace al actual.	Haga clic en el enlace Reemplazar en la fila del registro que desea cambiar. En la página de edición de archivos adjuntos, seleccione otro archivo y guarde el registro.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Ordenar la lista de archivos adjuntos	Haga clic en el encabezado de columna subrayado de la que desea ordenar. Si el encabezado de columna no está subrayado, no puede ordenar dicho campo.
Ver los datos adjuntos	Haga clic en el enlace Ver en la fila del registro que desea ver. Esto abre el archivo o le lleva hasta la URL.

## Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos están admitidos en los tipos de registro Objeto personalizado y en determinados tipos de registro que son específicos del sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Los campos de archivos adjuntos permiten adjuntar un único archivo a un registro. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten campos de archivos adjuntos, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111).

El administrador de la compañía determina si los campos de archivos adjuntos están disponibles en los diseños de página de su rol de usuario.

Al adjuntar archivos a los registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Puede cargar archivos comprimidos, incluidos archivos .zip.
- Debido a motivos de seguridad y protección de datos, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos ejecutables con extensiones de archivo como .exe o .bat.

**NOTA:** cuando un usuario hace clic en un archivo ejecutable con una extensión como .exe o .bat, el usuario tiene la opción de ejecutar el archivo o guardarlo. Para evitar que los usuarios ejecuten sin darse cuenta un archivo ejecutable directamente desde Oracle CRM On Demand de esta forma, Oracle

CRM On Demand no le permite adjuntar archivos con estas extensiones a los registros. Sin embargo, puede solucionarlo temporalmente dándole una extensión distinta al archivo antes de cargarlo. Si le da al archivo una extensión de archivo como .txt, el usuario que haga clic en el archivo no tiene la posibilidad de ejecutarlo. El usuario debe guardar el archivo en un equipo local, cambiar la extensión del archivo a la extensión correspondiente para el archivo ejecutable y, a continuación, ejecutar el archivo ejecutable.

- Todos los archivos que intenta cargar se exploran en busca de virus. Si se encuentra un virus en el archivo, éste no se carga y aparece un mensaje.
- Los archivos cargados deben tener menos de 20 MB. Si tiene un archivo más grande, piense en las siguientes opciones:
  - Comprima el archivo para reducir su tamaño.
  - Divida el archivo en archivos más pequeños (y comprímalos si es necesario).
  - Coloque el archivo en un servidor público e indique la ruta y el nombre de archivo del mismo en lugar de adjuntar el archivo al registro.

El siguiente procedimiento describe cómo adjuntar un archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos.

#### ***Para adjuntar un archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos***

- 1 En la página de edición del registro al que desea adjuntar el archivo, en el campo Archivo adjunto, haga clic en el icono de clip:



- 2 Busque el archivo que desea adjuntar y selecciónelo.
- 3 Guarde los cambios.

**NOTA:** dependiendo de cómo haya configurado el diseño de página el administrador de la compañía, se mostrarán en la página los campos Archivo adjunto: Nombre de archivo y Archivo adjunto: Tamaño (en bytes). Si estos campos están presentes, se rellenan de forma automática con el nombre y el tamaño del archivo al guardar el registro. No se pueden editar estos campos.

Puede quitar un archivo adjunto de un registro. Sin embargo, al hacerlo, se elimina de la base de datos de Oracle CRM On Demand y no se puede restaurar desde Oracle CRM On Demand.

**CONSEJO:** antes de quitar el archivo del registro, descargue el archivo a la máquina local u otro servidor y guárdelo.

A continuación se describe cómo quitar un archivo de un registro.

#### ***Para quitar un archivo de un registro***

- 1 En la página de edición del registro, haga clic en el icono X junto al campo Archivo adjunto.
- 2 Confirme que desea quitar el archivo del registro.

# Uso de guiones de evaluación

Si el administrador de la compañía configura los guiones de evaluación, podrá acceder a los guiones para recopilar información acerca de su cliente u oportunidad de ventas. Se puede mapear la información al registro principal y utilizarla posteriormente en informes y análisis.

La aplicación permite acceder a los guiones desde los siguientes tipos de registros:

- Cuenta (Encuestas de la cuenta)
- Actividad (evaluaciones de actividades en visita de ventas, tarea o cita)
- Plan de negocio (evaluaciones de planes de negocio)
- Contacto (encuestas de satisfacción del cliente)
- Oportunidad potencial (guiones de calificación de oportunidades potenciales)
- Objetivo (evaluaciones de objetivos)
- Oportunidad (evaluaciones de oportunidades)
- Solicitud de servicio (guiones de llamadas y encuestas de satisfacción)

El administrador de la compañía puede configurar filtros para ayudar a identificar la evaluación adecuada para una tarea. Por ejemplo, se podría configurar un guión de evaluación de calificación de oportunidad potencial con los siguientes filtros:

- Tipo de cuenta = Oro
- Segmento = Grande
- Región = Oeste

A continuación, al iniciar un guión de evaluación desde un registro de oportunidad potencial con los valores del campo de filtro correspondientes, aparece el guión de calificación de oportunidad potencial correcto. Una vez finalizada la evaluación, los datos que cambie posteriormente el administrador de la compañía en el guión plantilla no aparecerán en el registro de evaluación finalizado. La sección de respuestas es la única excepción a esta regla. El administrador de la compañía puede cambiar los datos de la sección de respuestas en cualquier momento y los cambios aparecerán en la página de detalle de evaluación al cumplimentar las preguntas de la plantilla.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte *Acerca de los guiones de evaluación*.

## *Para usar un guión de evaluación*

- 1 Seleccione el registro.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles del registro, desplácese a la sección de guiones y haga clic en Agregar.
- 3 Si fuera necesario, seleccione el guión de la ventana de búsqueda.



Si sólo hay un guión que cumpla los criterios definidos por el administrador de la compañía, se abrirá automáticamente. De lo contrario, debe seleccionar el guión adecuado en la ventana de búsqueda.

**CONSEJO:** para encontrar el guión adecuado, seleccione una opción de la lista desplegable y haga clic en Ir.

**4** En la página del guión, plantéele al cliente las preguntas y cumplimente la información.

**5** Haga clic en Guardar.

Según la manera en que el administrador de la compañía haya configurado este guión, puede ocurrir lo siguiente:

- Se calcula la puntuación y se compara con un umbral.
- Dependiendo de si la puntuación está por encima o por debajo del umbral, se calcula el resultado.
- Se asignan la puntuación, las respuestas a las preguntas y el resultado al registro principal.
- También se rellena la fecha de la última evaluación.

## Eliminar y restaurar registros

Puede eliminar un registro si su nivel de acceso a ese registro lo permite. Si su rol incluye el privilegio Eliminar por lotes, puede eliminar una lista de registros.

Cuando se elimina un registro o una lista de registros, estos se almacenan durante 30 días en el área Ítems eliminados. Pueden restaurarse los registros durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, los ítems eliminados se depuran definitivamente y no es posible recuperarlos.

**NOTA:** Los registros de alertas y sus datos adjuntos son la excepción al proceso de eliminación normal. En lugar de almacenarlos durante 30 días, se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos.

Al eliminar un registro se eliminan automáticamente algunos registros que tiene enlazados. Por ejemplo, si elimina una cuenta, también se eliminan las notas que tenga enlazadas.

Al hacer clic en el enlace global Ítems eliminados, aparece la página Todos los ítems eliminados con todos los ítems que ha eliminado. Si su rol de usuario incluye el privilegio Recuperar todos los registros, podrá ver los ítems eliminados de la compañía.

El registro principal se muestra en la lista de ítems eliminados, pero no así los registros enlazados. Los registros enlazados se muestran como registros independientes únicamente cuando se elimina el registro enlazado *antes* que el registro principal.

Por ejemplo, si elimina una cuenta que tiene enlazadas tres actividades, sólo aparecerá el registro de la cuenta en la lista de ítems eliminados. No obstante, si elimina una de estas actividades enlazadas antes que la cuenta, dicha actividad aparecerá en la lista como un registro independiente.

Al restaurar un registro, todos los registros que éste tenía vinculados cuando se eliminó también se restauran con sus relaciones intactas. Restaure siempre el registro principal primero; si intenta restaurar primero un registro secundario, el sistema mostrará un mensaje de error.

Puede utilizar la lista de la página Todos los ítems eliminados para buscar los registros eliminados. Al seleccionar un tipo de registro de la lista, entre los registros que aparecen se incluyen todas las notas y archivos adjuntos eliminados de los registros de ese tipo, así como todos los registros eliminados de ese tipo.

Sin embargo, se sigue aplicando la regla para los registros vinculados. Las notas y los archivos adjuntos eliminados con el registro principal no se muestran en la lista. Por ejemplo, si selecciona Todas las compañías en la lista, se muestran todas las notas y archivos adjuntos de las cuentas eliminados por separado de su registro principal, así como todos los registros de cuentas eliminados.

**NOTA:** Las compañías están limitadas al volumen de datos que pueden almacenar. Los registros almacenados en el área Ítems eliminados no se tienen en cuenta para el límite de almacenamiento total en disco de una compañía.

### ***Para eliminar un registro desde una página de detalles del registro***

- En la página de detalles del registro, haga clic en Eliminar.

**NOTA:** si accede a la página de detalles del registro profundizando desde una página de lista o desde una lista de registros relacionados con el registro principal, después de eliminar el registro, Oracle CRM On Demand vuelve a la página desde la que se profundizó.

### ***Para eliminar un registro de una lista de registros***

- En la fila del registro que desea eliminar, seleccione la opción Eliminar del menú de nivel de registro.

### ***Para eliminar una lista de registros***

**Antes de empezar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Eliminar por lotes.

- 1 En la página inicial del registro, haga clic en la lista de registros que desea eliminar.

**CONSEJO:** exporte la lista antes de eliminarla. Esto le permitirá importar los datos a Oracle CRM On Demand si elimina algunos registros por equivocación.

Puede eliminar listas de cuentas, contactos, oportunidades, pistas, solicitudes de servicio o actividades.

- 2 En la página Listas de registros, haga clic en el botón Menú y seleccione Eliminación por lotes.
- 3 Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.
- 4 En la página Cola de eliminación por lotes, haga clic en Continuar en la sección Solicitudes activas.

**NOTA:** Si no hace clic en Continuar, no se producirá la eliminación. Para volver a la Cola de eliminación por lotes, haga clic en el enlace global Administrador y, a continuación, en el enlace Cola de eliminación por lotes en la página inicial de administración.

- 5 Para revisar el archivo de registro de la eliminación, haga clic en Registro en la sección Solicitudes procesadas.

### ***Para restaurar un registro***

- 1 Haga clic en el enlace global Ítems eliminados.

## 2 Haga clic en Restaurar en la fila del registro.

**NOTA:** si su rol incluye el privilegio Recuperar todos los registros, puede restaurar registros eliminados por cualquier usuario de la compañía.

En la siguiente tabla se ofrece información adicional sobre la eliminación de registros.

**NOTA:** los registros de los archivos adjuntos a los que hace referencia esta tabla son registros de archivos adjuntos enlazados con los registros principales mediante el ítem relacionado con archivos adjuntos preconfigurado. Los archivos también pueden adjuntarse a los tipos de registros Objeto personalizado y a ciertos tipos de registros específicos del sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, mediante los campos de los archivos adjuntos. Si dicho tipo de registro se configura como un registro relacionado en otro tipo de registro, los registros enlazados y los archivos adjuntos no se eliminan de la base de datos de Oracle CRM On Demand cuando se elimina el registro principal. Para obtener más información sobre el ítem relacionado con archivos adjuntos y los campos de los archivos adjuntos, consulte [Acerca de los archivos adjuntos](#) (en la página 111).

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
Cuenta	<p>No puede eliminar cuentas enlazadas a oportunidades que tengan una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> <p>Al eliminar una cuenta, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Oportunidades</li> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>Estos registros enlazados no se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> </ul>
Actividad	<p>Al eliminar una actividad, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> <p>En caso de que desee eliminar una actividad de comunicación, los privilegios Gestionar compañía y Eliminación por lotes deben estar activados para su rol.</p> <p><b>NOTA:</b> los usuarios que tienen el privilegio Eliminar cualquier actividad en su rol pueden eliminar actividades de las que no son propietarios o actividades marcadas como privadas. Normalmente, el privilegio Eliminar cualquier actividad se concede únicamente a los administradores de la compañía.</p>
Dirección	<p>Si restaura una dirección eliminada, debe actualizar la configuración de Facturación y envío porque cuando Oracle CRM On Demand restaura el registro de dirección, no restaura la configuración de dirección a los valores originales. Debe reajustar estos valores para evitar la creación de datos erróneos.</p>

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
	Para obtener más información sobre la eliminación de direcciones compartidas, consulte <a href="#">Eliminación de direcciones compartidas</a> (en la página 301).
Alerta	Los registros de alertas y sus datos adjuntos son la excepción al proceso de eliminación normal. En lugar de almacenarlos durante 30 días, se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos.
Campaña	Al eliminar una campaña, también se eliminan estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> </ul> Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Oportunidades</li> </ul>
Contacto	Al eliminar un contacto, también se eliminan estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuentas</li> <li>■ Actividades</li> <li>■ Oportunidades</li> </ul>
Distribuidor	Al eliminar un concesionario, también se eliminan estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul>
Lista filtrada	No es posible editar listas filtradas. Para modificar una lista filtrada, elimínela y cree una nueva.
Fondo	Al eliminar un fondo, también se eliminan estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul>

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
Grupo	Cuando se elimina un grupo, el sistema quita la referencia al mismo de los registros del grupo y la propiedad de los registros vuelve al empleado especificado en el campo Propietario. Si este proceso afecta a un gran número de registros, puede tardar un tiempo en completarse. Durante este período de tiempo, el sistema no permite que los miembros del grupo creen registros.
Unidad familiar	Cuando se elimina la unidad familiar no se eliminan los registros secundarios.
Oportunidad potencial	Al eliminar una pista, también se eliminan estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> </ul>
Evento médico	Al eliminar un evento médico, los siguientes registros enlazados <i>no</i> se eliminan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asistentes (contactos)</li> </ul> <b>NOTA:</b> No se pueden eliminar eventos que tengan el estado Finalizado.
Oportunidad	No puede eliminar oportunidades que tengan etapas de venta cerradas porque esa información se utiliza para la generación de informes históricos. Al eliminar una oportunidad, también se eliminan estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades potenciales</li> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> <li>■ Cuentas</li> </ul>
Cuenta de cartera	Al eliminar una cartera, se eliminan también estos registros enlazados: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Archivos adjuntos</li> </ul> Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> </ul>

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
Producto	No es posible eliminar un producto. Para eliminarlo de la lista de productos disponibles, los empleados pueden enlazar con oportunidades (como productos) o cuentas (como activos) y dejar sin marcar la casilla de verificación Disponible para pedido en la página Editar producto.
Categoría de producto	Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Gestionar contenidos pueden eliminar categorías de productos. Cuando se elimina una categoría, la asociación entre el producto y la categoría se rompe, pero se conservan los productos.
Rol	<p>Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administrar usuarios y acceso pueden eliminar roles.</p> <p>En lugar de almacenarlos durante 30 días, los roles eliminados se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos.</p> <p>Antes de eliminar un rol, todos los usuarios asignados a ese rol deben asignarse a otro rol distinto. De no ser así, la aplicación no permitirá eliminar el rol.</p>
Solución	<p>Al eliminar una solución, también se eliminan estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Historiales de soluciones</li> </ul> <p>Estos registros enlazados <i>no</i> se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solicitudes de servicio</li> <li>■ Soluciones</li> </ul> <p><b>CONSEJO:</b> si cree que una solución ya no es útil, pero se enlazó a una solicitud de servicio en el pasado, cambie su estado a Obsoleta en lugar de eliminarla. De esta manera, la compañía puede evitar que los representantes del servicio al cliente sigan utilizando la solución, pero ésta se guarda para análisis históricos. (Para determinar si se ha utilizado la solución, vaya a la página Detalles de la solución y compruebe si hay registros enlazados en la sección Solicitudes de servicio.)</p>
Territorio	<p>Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administrar territorios pueden eliminar territorios. Los territorios se pueden eliminar independientemente de si están asociados a otros territorios, cuentas, oportunidades, etc.</p> <p>La página Detalle del territorio indica al administrador de la compañía si el territorio tiene secundarios o no. El administrador de la compañía puede realizar consultas por cuenta, oportunidad, etc. utilizando la condición Territorio = &lt;Territory to be deleted&gt; para determinar si el territorio está asociado a cuentas, oportunidades, etc.</p>
Vehículo	<p>Al eliminar un vehículo, se eliminan también estos registros enlazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades (junto con los archivos adjuntos enlazados a la actividad)</li> <li>■ Notas</li> </ul>

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
	■ Archivos adjuntos

**NOTA:** para obtener más información acerca de los registros enlazados, consulte [Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades](#) (en la página 195).

## Visualización de seguimientos de auditoría para registros

En los tipos de registro que admiten seguimientos de auditoría, puede ver el seguimiento de auditoría que realiza el seguimiento de los cambios realizados en los campos auditados de un registro.

Según cómo configure el administrador de la compañía el seguimiento de auditoría del tipo de registro, dicho seguimiento también puede mostrar lo siguiente:

- Una entrada para la creación del registro
- Si se ha eliminado o restaurado el registro, una entrada para cada una de estas acciones

**NOTA:** si se ha eliminado un registro pero no se ha restaurado, ya no se puede acceder al registro en sí, por lo que no puede ver los detalles de la acción de eliminación en la información de seguimiento de auditoría relacionada. Sin embargo, hay una entrada para la acción de eliminación en el seguimiento de auditoría maestro de toda la compañía. Si el registro se restaura posteriormente, hay una entrada para la acción de eliminación y una entrada para la acción de restauración en el seguimiento de auditoría maestro de toda la compañía y en la información de seguimiento de auditoría del registro. Para ver el seguimiento de auditoría maestro de toda la compañía, debe tener el privilegio de acceso al seguimiento de auditoría maestro en su rol de usuario.

Para los cambios realizados en los registros, el seguimiento de auditoría muestra los valores antiguo y nuevo de un campo junto con la fecha/hora y el nombre del usuario que realizó el cambio en el campo. El administrador de la compañía determina qué campos se auditan, si los hay. Para obtener más información sobre los tipos de registro que admiten seguimientos de auditoría y una lista de los campos auditados de manera predeterminada, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#).

**Antes de empezar.** Para poder ver el seguimiento de auditoría de un tipo de registro, el administrador de la compañía debe asegurarse de que los diseños de página de su rol están configurados para incluir el ítem relacionado Seguimiento de auditoría en el diseño de página de detalles del tipo de registro principal. El administrador de la compañía debe también otorgarle derechos de acceso de sólo lectura al ítem relacionado Seguimiento de auditoría del tipo de registro principal. Si sigue sin estar visible en la página de detalles del registro después de que el administrador de su compañía haya finalizado la configuración, haga clic en el enlace Editar diseño de la página de detalles del registro y agregue el seguimiento de auditoría como sección de información relacionada. Para obtener más información sobre la edición de los diseños de página de detalles, consulte [Cambio del diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

### Para ver el seguimiento de auditoría de un registro

- En la página Detalles del registro, desplácese a la sección de información relacionada con el seguimiento de auditoría.

Cada fila muestra la fecha en que se actualizó el registro y quién ha realizado la actualización. También se muestran el valor nuevo y el antiguo en el campo auditado.

**NOTA:** cada registro de seguimiento de auditoría de un cambio muestra los detalles de un cambio para un solo campo. Además, los registros de seguimiento de auditoría de los cambios se muestran sólo para los campos auditados. Por lo tanto, si un usuario guarda un registro después de realizar cambios en dos campos, pero sólo se audita uno de esos campos, únicamente se mostrará un registro de seguimiento de auditoría para el cambio del campo auditado. Los detalles del cambio del otro campo no se muestran.

## Acerca de duplicados al crear registros

En muchos de los tipos de registros, al crear un registro, Oracle CRM On Demand avisa de si el registro ya existe. Puede que el registro existente resida en los registros actuales de la compañía. Si recibe un mensaje de error duplicado, cancele la creación del registro, busque el registro existente y actualícelo.

En los siguientes tipos de registro, Oracle CRM On Demand no busca registros duplicados al crear un nuevo registro mediante la interfaz de usuario:

- Actividad
- Ingresos por cuenta
- Evaluación
- Contacto
- Ingresos del contacto
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 y superiores
- Ingresos del producto de registro de negocio
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Nota
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Pedido
- Ítem del pedido
- Solicitud de muestra
- Ítem de la solicitud de muestra
- Producto con precios especiales

**NOTA:** antes de agregar un nuevo registro, busque en la lista de registros para asegurarse de que dicho registro no existe ya.

La siguiente tabla enumera los campos que se utilizan para determinar si un registro es un duplicado al crear el registro mediante la interfaz de usuario.



**NOTA:** para obtener información sobre qué constituye un duplicado de registro cuando se importan los registros, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos.

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Cuenta	Nombre de cuenta y Ubicación
Competidor de cuenta	Nombre de competidor
Socio de cuenta	Nombre del socio
Dirección	Nombre de la dirección
Contacto de la cita	Nombre del contacto
Usuario de citas	Nombre de usuario
Archivos adjuntos	Nombre de archivo
Plan de negocio	Nombre del plan, Tipo, Estado y Período
Campaña	Código de origen
Destinatario de la campaña	Contacto
Objetivo	Nombre de objetivo, Tipo, Estado y Período
Oportunidad	Nombre de la oportunidad y Cuenta
Competidor de oportunidad	Nombre de competidor
Socio de oportunidad	Nombre del socio
Cuenta del plan	Cuenta y Plan de negocio
Contacto del plan	Contacto y Nombre del plan de negocios
Oportunidad del plan	Plan de negocio y Oportunidad
Producto	Nombre del producto
Categoría de producto	Nombre de categoría
Solicitud de servicio	Número de servicio <b>NOTA:</b> el número de servicio lo genera automáticamente Oracle CRM On Demand. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.
Solución	Cargo
Contacto de la tarea	Nombre del contacto
Usuario de tareas	Nombre de usuario
Equipo	Nombre de usuario
Usuario	ID de usuario e ID de inicio de sesión de compañía

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
<b>Gestión de relación de socios</b>	
Acreditación	Nombre de acreditación
Solicitud de acreditación	Nombre de acreditación, Nombre del socio y Fecha de solicitud
Aplicación	ID de aplicación  <b>NOTA:</b> el ID de solicitud lo genera automáticamente Oracle CRM On Demand. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.
Certificación	Nombre de la certificación
Solicitud de certificación	Nombre de la certificación, Nombre del contacto y Fecha de solicitud
Curso	Nombre del curso
Inscripción en el curso	Nombre del curso, Nombre del candidato y Fecha de inscripción
Registro del negocio	Nombre y Socio principal
Examen	Nombre del examen
Inscripción en el examen	Nombre del examen, Nombre del candidato, Propietario y Fecha del examen
Fondo	ID del fondo  <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand establece automáticamente el campo ID del fondo en el ID de fila del registro. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.
Solicitud de fondos	Nombre de solicitud y Fecha de solicitud
Solicitud de MDF	Nombre de solicitud y Fecha de solicitud
Socio	Nombre del socio y Ubicación
Programa de socios	Nombre de programa de socios
Lista de precios	Nombre de lista de precios y Tipo
Ítem de línea de lista de precios	Lista de precios, Producto y Tipo
Solicitud de precios especiales	Nombre de solicitud y Fecha de solicitud
<b>Life Sciences</b>	
Asignación	Tipo de asignación, Detener muestras, Muestra y Propietario
Mejor horario de contacto	Día, Hora de inicio, Hora final, Dirección y Nombre completo del contacto

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Licencia del contacto en esta región	Número del permiso de conducir y Nombre completo del contacto
Informe de auditoría de inventario	Tipo, Estado, Razón, Fecha de finalización, Período de inventario e ID de inicio de sesión del usuario propietario
Período de inventario	Fecha de inicio, Activo, Reconciliado y Propietario
Evento de formación médica	Fecha final y Nombre
Respuesta al mensaje	Respuesta, Hora final, Hora de inicio, Número de secuencia, Seguimiento e ID de la solución
Plan de mensajes	Nombre, Declaración obligatoria, Bloquear secuencia, Habilitar seguimiento, Estado, Tipo, Nombre del producto y Propietario
Ítem del plan de mensajes	Mensaje de declaración, Número de secuencia, Tipo, Plan de mensajes principal y Nombre de solución
Relaciones de ítems del plan de mensajes	Tipo, Ítem de MP principal y Nombre de solución
Detalles del producto	Indicación y Producto
Ítem promocional distribuido	Cantidad y Producto
Renuncia de muestra	Estado y Texto de renuncia
Muestra distribuida	Cantidad y Producto
Inventario de muestra	Saldo de apertura, Período de inventario y Muestra
Lote de muestra	Nº de lote, Fecha de vencimiento, Disponible para pedido y Muestra <b>NOTA:</b> el campo Disponible para pedido se encuentra en el producto asociado con la muestra.
Transacción de muestra	Nombre, Fecha y Tipo
Firma	Control de firmas y Actividad
Ítem de transacción	Cantidad, Número de línea, Número de transacción y Muestra
<b>Gestión de bienes</b>	
Cuenta financiera	Cuenta financiera
Titular de la cuenta financiera	Cuenta de negocio, Nombre del titular de la cuenta financiera, Cuenta financiera y Rol.
Título de la cuenta financiera	Cuenta financiera, Producto financiero y Nombre de títulos de la cuenta financiera
Plan financiero	Cuenta financiera, Nombre del plan financiero y Tipo
Producto financiero	Nombre del producto financiero

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Transacción financiera	Cuenta financiera, Producto financiero e ID de transacción
Cartera	Número de cuenta y Producto
<b>Seguros</b>	
Perfil de intermediario	Socio, Año de perfil de intermediario y Nombre de perfil de intermediario.
Reclamación	Número de siniestro y Póliza
Cobertura	Nombre de cobertura, Cobertura y Póliza
Daño	Número de siniestro, Propiedad del seguro y Nombre del daño
Propiedad del seguro	Tipo, Póliza y Número de secuencia
Parte implicada	Número de siniestro, Contacto y Rol
Póliza	Número de póliza
Titular de la póliza	Póliza, Rol
<b>Automoción</b>	
Distribuidor	Nombre
Información financiera	Nº del detalle de financiación <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número del detalle de financiación. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.
Marcar	Marcar
Historial de ventas	Nº de venta <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número de venta. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.
Horas de ventas	Días y Hora de apertura
Historial de servicio	Nº de historial de servicio <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número de historial de servicio. No se tiene en cuenta ningún otro campo para la comprobación de duplicados.
Horas de servicio	Días y Hora de apertura
Territorio	Nombre
Vehículo	NIV
Contacto de vehículo	Nombre de usuario

## Impresión de información que aparece en las páginas

En todas las páginas, excepto en las páginas de edición, puede imprimir la información que se muestra en la página. Todos los enlaces y elementos externos de la interfaz se excluyen al imprimir una página. Si las secciones de información relacionada de una página de detalles del registro se muestran en fichas, tan sólo se mostrará la sección de información relacionada que esté abierta en ese momento en la página de detalles impresa. La sección de información relacionada abierta aparece en la página impresa en modo de lista, sin la imagen de la ficha.

### ***Para imprimir la información que aparece en la página***

- 1** Haga clic en el enlace Apto para impresión.  
Se abrirá otra página en la que se mostrará la página de impresión.
- 2** En esta página, haga clic en el enlace Imprimir.
- 3** En la ventana Imprimir, ajuste las preferencias de la impresora para asegurarse de que imprime la página en modo horizontal.  
El uso del modo horizontal optimiza la aparición de los datos en la página impresa.
- 4** Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para imprimir la página.

## Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand

La página Información de servicio ofrece información sobre sesiones de mantenimiento recientes y planificadas para el entorno de producción de Oracle CRM On Demand. El *entorno de producción* es aquel en el que la compañía realiza los trabajos de Oracle CRM On Demand. Normalmente, el *entorno de desarrollo* es una copia del entorno de producción que se utiliza para probar objetivos, por ejemplo, para probar los cambios de configuración o las correcciones antes de aplicarse al entorno de producción.

La página Información del servicio también ofrece información sobre la disponibilidad del entorno de producción de Oracle CRM On Demand en los últimos meses.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de servicio de Oracle CRM On Demand.

### ***Para ver la información de servicio de Oracle CRM On Demand***

- Desplácese a la parte inferior de cualquier página de Oracle CRM On Demand y haga clic en Información de servicio para abrir la página Información de servicio.

En la página Información de servicio, la sección Información de la versión muestra los detalles de las correcciones hechas referentes a la versión entre otras, las cuales se aplican el entorno de Oracle CRM On Demand en el que ha iniciado sesión actualmente. Esta información la utiliza Oracle para resolver problemas. Si se pone en contacto con el servicio de soporte de Oracle, es posible que se le solicite esta información.

En la tabla siguiente se describe información mostrada en la sección Información de disponibilidad de producción de la página.

Campo	Descripción
Mes	Mes natural para el que se indica la información de disponibilidad.
Disponibilidad(%)	Porcentaje de tiempo en el mes especificado que ha estado disponible el entorno de producción de Oracle CRM On Demand.  <b>NOTA:</b> la información sobre disponibilidad se proporciona aproximadamente a mitad de mes del mes natural anterior. En raras ocasiones puede cambiar la información de disponibilidad después de que se indique.

En la página Información del servicio, la información de mantenimiento programada para el entorno de producción y el de desarrollo se muestra en dos secciones diferentes.

En la tabla siguiente se describe información mostrada en las secciones de mantenimiento programadas de la página.

Campo	Descripción
Fecha de mantenimiento	Fecha de la sesión de mantenimiento. Las fechas futuras indican sesiones de mantenimiento planificadas y pueden sufrir cambios.
Hora de inicio estimada	Hora de inicio estimada de la sesión. La hora mostrada es la hora de su zona horaria.
Duración estimada (horas)	Duración estimada de la sesión mostrada en horas.
Tipo de mantenimiento	Tipo de mantenimiento que se ha realizado o que se realizará, por ejemplo, mantenimiento estándar o instalación de una corrección.  <b>NOTA:</b> si la fecha de la sesión de mantenimiento es futura, la información del tipo de mantenimiento puede sufrir cambios.
Última actualización	Fecha en la que se ha actualizado por última vez la información sobre la sesión de mantenimiento.

**NOTA:** en la página Información del servicio, en el enlace Diagnósticos puede accederse a información de diagnósticos. Por razones de seguridad, esta información está cifrada. Si se pone en contacto con el servicio de soporte de Oracle, es posible que se le pida que visite este enlace y envíe la información cifrada a Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña

Si ha olvidado su ID de inicio de sesión de usuario, puede enviar una solicitud desde la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para recibir por correo electrónico la información. Si ha olvidado la contraseña, puede enviar una solicitud para restablecer la contraseña, también desde la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, siempre que su rol de usuario disponga del privilegio Restaurar contraseña personal.

Si ha olvidado tanto el ID de inicio de sesión de usuario como la contraseña, puede recuperar su ID de inicio de sesión de usuario y utilizar esta información, junto con las preguntas de seguridad configuradas en Oracle CRM On Demand, para restablecer la contraseña.

Al recuperar el ID de inicio de sesión de usuario o restablecer la contraseña, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario, debe conocer la dirección de correo electrónico principal almacenada en el registro de usuario de Oracle CRM On Demand. Si tiene problemas para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario, póngase en contacto con el administrador de la compañía para verificar la dirección de correo electrónico principal.
- Para restablecer la contraseña, debe conocer el ID de inicio de sesión de usuario. Por lo tanto, si ha olvidado tanto su contraseña como su ID de inicio de sesión de usuario, recupere en primer lugar el ID de inicio de sesión de usuario y, a continuación, utilice dicha información para restablecer la contraseña.
- Para restablecer la contraseña, debe conocer las respuestas a las preguntas de seguridad que configuró en Oracle CRM On Demand.
- Cada vez que se le envía el ID de inicio de sesión de usuario, se crea una entrada en el seguimiento de auditoría de su registro de usuario.
- Cada vez que restablece su contraseña, se crea una entrada en el seguimiento de auditoría de su registro de usuario.

### ***Para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario***

- 1 En la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta?
- 2 En la página Seleccionar una opción, haga clic en el enlace He olvidado mi ID de inicio de sesión de usuario.
- 3 Introduzca la dirección de correo electrónico principal almacenada en su registro de usuario de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en Ir.

Dependiendo de la dirección de correo electrónico introducida, puede ocurrir lo siguiente:

- Si la dirección de correo electrónico introducida es sintácticamente correcta, aparece un mensaje de confirmación; si no lo es, aparece un mensaje de error.
- Si la dirección de correo electrónico introducida es la dirección principal correcta del registro de usuario, se envía a la dirección de correo electrónico un mensaje con el ID de inicio de sesión de usuario.

- Si la dirección de correo electrónico introducida es sintácticamente correcta pero no es la dirección correcta de la cuenta de usuario, no se envía ningún correo electrónico. En ese caso, póngase en contacto con el administrador de la compañía para verificar la dirección de correo electrónico principal correcta.

**NOTA:** si tiene más de una cuenta en Oracle CRM On Demand, en el correo electrónico se incluye el ID de inicio de sesión de usuario activo de cada cuenta, a menos que la cuenta esté configurada únicamente para inicio de sesión único. Si no sabe si su cuenta está configurada únicamente para inicio de sesión único, póngase en contacto con el administrador de la compañía para averiguarlo.

Una vez recibido el correo electrónico con el ID de inicio de sesión de usuario, si conoce la contraseña, puede volver a la página de inicio de sesión e iniciar sesión en Oracle CRM On Demand de la forma habitual.

**NOTA:** puede enviar hasta tres solicitudes para recibir el ID de inicio de sesión de usuario cada 24 horas.

Si olvida su contraseña, puede restablecerla tal como se describe a continuación.

### **Para restablecer la contraseña**

- 1 En la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta?
- 2 En la página Seleccionar una opción, haga clic en el enlace He olvidado mi contraseña.
- 3 En la página ¿Olvidó su contraseña?, introduzca el ID de inicio de sesión de usuario y haga clic en Ir. Si introduce el ID de inicio de sesión de usuario correcto, aparecerá un mensaje de confirmación y recibirá un correo electrónico con un enlace temporal a Oracle CRM On Demand.
- 4 Para acceder a Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace temporal del correo electrónico.  
**NOTA:** el administrador de la compañía determina el período de validez del enlace temporal, así como el número de intentos de inicio de sesión con el enlace temporal.
- 5 En la página Restablecer contraseña, introduzca las respuestas a las preguntas de seguridad y haga clic en Enviar.
- 6 En la página Actualización de contraseña, en el campo Nueva contraseña, introduzca una nueva contraseña y vuelva a introducirla en el campo Verificar la nueva contraseña.
- 7 Haga clic en Guardar para guardar la nueva contraseña.

**NOTA:** el administrador de la compañía determina el número de veces que se puede restablecer la contraseña en un determinado período de tiempo.



## Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand

El administrador de la compañía puede especificar la duración máxima de una sesión activa de Oracle CRM On Demand. Si el administrador de la compañía establece la configuración de duración máxima en 0 (cero), no hay ningún límite para la duración de una sesión activa.

Si su sesión de usuario interactiva alcanza la duración máxima especificada, la siguiente vez que realice una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, vuelve a la página de inicio de sesión y debe volver a iniciar sesión para volver a la página a la que intentaba acceder. Si utiliza servicios web y termina el tiempo de espera de la sesión activa, el cliente de servicios web debe volver a autenticarse para poder seguir utilizándolos.

## Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand

El administrador de la compañía puede especificar si se permiten sesiones simultáneas. Las *sesiones simultáneas* se producen cuando se utilizan las mismas credenciales de usuario para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand más de una vez, desde distintos exploradores, al mismo tiempo. Sólo se cuentan las sesiones de usuario interactivas. No se tienen en cuenta las conexiones a Oracle CRM On Demand mediante servicios web o clientes de escritorio cuando se cuentan las sesiones simultáneas.

El administrador de la compañía especifica si se permiten las sesiones simultáneas. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento que los usuarios ven al intentar iniciar sesión en Oracle CRM On Demand con credenciales de usuario que ya están en uso para al menos una sesión existente, según la opción que seleccione el administrador de la compañía.

Opción	Comportamiento
Permitir con notificación	<p>Se permite la nueva sesión. Cuando el usuario inicia la nueva sesión, sucede lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En la nueva sesión, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que existe al menos otra sesión simultánea. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.</li> <li>■ En cada sesión simultánea existente, la siguiente vez que el usuario realiza una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que ha iniciado una sesión simultánea. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.</li> </ul>
Permitir sin notificación	Se permite la nueva sesión. No se ofrece ninguna notificación en la nueva sesión ni en ninguna sesión existente para indicar que hay una sesión simultánea en curso.
Evitar y terminar existente	Se permite la nueva sesión, pero se termina la sesión existente. Cuando el usuario inicia la nueva sesión, sucede lo siguiente:

Opción	Comportamiento
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ En la nueva sesión, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que finalizará otra sesión con las mismas credenciales. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.</li><li>■ En la sesión original, la siguiente vez que el usuario realiza una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, el usuario vuelve a la página de inicio de sesión, donde aparece un mensaje que indica que la sesión ha terminado porque otro usuario ha iniciado sesión con las mismas credenciales.</li></ul>

## Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand

Puede encontrar detalles de los requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand en el [sitio Web de Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

## Notas de la versión para Oracle CRM On Demand

Se proporciona un conjunto de notas de la versión con cada versión de Oracle CRM On Demand. Las notas de la versión reseñan los cambios menores en Oracle CRM On Demand, que cambian el comportamiento existente o la interfaz de usuario. Las notas de la versión se proporcionan en el sitio Web del centro de asistencia y formación, al que puede acceder haciendo clic en el enlace Formación y soporte en la parte superior de cada página en Oracle CRM On Demand.

## Ponerse en contacto con Oracle

En Oracle ofrecemos diversos servicios y aceptamos gratamente sus sugerencias sobre esta aplicación. Mediante los recursos siguientes podrá:

- Sugerir mejoras relativas al producto, nuestros servicios o procesos en: <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicitar garantías colaterales de ventas o información sobre nuestros nuevos productos y promociones en: <http://www.crmondemand.com/>
- Sugiera mejoras relativas a la ayuda en línea mediante el envío de mensajes de correo electrónico a [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## Salir de Oracle CRM On Demand

**ADVERTENCIA:** Antes de salir de Oracle CRM On Demand, guarde explícitamente toda la información y cierre todas las ventanas abiertas, como formularios para crear nuevos registros. Si está utilizando Oracle Contact On Demand, la aplicación de centro de llamadas, cambie su estado de trabajo a No disponible antes de cerrar sesión.

### *Para salir de Oracle CRM On Demand*

- En la esquina superior derecha de la página de Oracle CRM On Demand, haga clic en el vínculo Cerrar sesión.

Si cierra la ventana del explorador para salir de Oracle CRM On Demand, su sesión permanecerá abierta hasta que acabe el tiempo de espera. El intervalo de tiempo de espera suele estar configurado para un período de 10-15 minutos.

**NOTA:** Para iniciar sesión como otro usuario, haga clic en el vínculo Cerrar sesión situado en la esquina superior derecha. Si no cierra la sesión explícitamente, no se cierra la instancia del explorador y todas las vistas y los datos asumen que el primer usuario sigue conectado.



## 2 Agenda y actividades

---

Utilice las páginas de la agenda para revisar, crear y actualizar las actividades, así como para revisar y actualizar las visitas planeadas.

Una *actividad* consiste en las tareas que hay que realizar antes de una determinada fecha y las citas que desea programar para una hora concreta. Las tareas y las citas pueden ser reuniones, visitas, demostraciones o acontecimientos. La diferencia entre las tareas y las citas es que las tareas aparecen en la lista de tareas y tienen una fecha de vencimiento y un estado, mientras que las citas están programadas en la agenda con una fecha y hora específicas.

Una *visita planeada* es una visita específica de Life Sciences que se crea con el estado Planeada para intentar tener un interlocutor para una visita de ventas a un médico, hospital o clínica. Para distinguir las visitas planeadas de otras citas, actividades o visitas programadas de la agenda, se utiliza la siguiente codificación de color:

- Las citas, actividades y visitas programadas aparecen en color azul en la agenda.
- Las visitas planeadas, es decir, las que tienen el estado Planeada aparecen en color rojo en la agenda.

Las visitas planeadas no están visibles de forma predeterminada en la agenda. Para verlas, su rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda para la categoría de Life Sciences.

### Trabajar con páginas de la agenda

Las páginas de agenda proporcionan el área principal para gestionar actividades. La página predeterminada es Agenda diaria, que contiene las secciones Agenda diaria, Vista de la agenda, Tareas abiertas y Visitas planeadas.

Para ver la sección Visitas planeadas de la página Agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Esta sección muestra hasta dos semanas de visitas planeadas para el representante de ventas en orden cronológico junto con la siguiente información para cada visita planeada: fecha de la visita y hora de inicio, hora del día, asunto, contacto que se debe visitar y otra información de dirección del contacto. La codificación de color utilizada en la sección Visitas planeadas de las páginas de agenda es la siguiente:

- Las visitas planeadas vencidas con una hora de inicio en el pasado aparecen con fuente de color rojo.
- Las visitas planeadas futuras con una hora de inicio en el futuro aparecen con fuente de color azul.

Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en

la página 151), [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 559) y [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 156).

**NOTA:** si su rol incluye el privilegio [Compartir agenda](#), puede que sus páginas de agenda proporcionen funciones adicionales a las indicadas en la página predeterminada. Si desea obtener más información sobre dichas funciones adicionales, consulte [Página de configuración de agenda](#) (consulte "[Página Configuración de la agenda](#)" en la página 164)

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Calendario diario o Calendario semanal.

**NOTA:** las actividades de comunicación generadas desde Oracle Contact On Demand pertenecen a un subtipo de actividad específico. Por lo tanto, no aparecen en las páginas Agenda ni en las listas Actividad.

Para	Realice estos pasos
Crear una tarea	Haga clic en Nuevo en la barra de título Tareas abiertas. En la página Editar tarea, especifique la información de tarea y guarde el registro.
Eliminar una tarea	Haga clic en el enlace correspondiente a la tarea que desea eliminar. En la página de detalles de la tarea, haga clic en Eliminar.
Crear una cita	Haga clic en Nueva cita en la barra de título Calendario. En la página Editar cita, introduzca la información de la cita y guarde el registro.
Eliminar una cita	Haga clic en el enlace correspondiente a la cita que desea eliminar. En la página Detalles de la cita, haga clic Eliminar.
Ir a un día específico	Haga clic en el enlace del día en la sección Vista de calendario.
Ir a un mes específico	Haga clic en las flechas en la sección Vista de calendario.
Marcar una tarea como finalizada	En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. En la página Lista de actividades, haga clic en el enlace Asunto de la tarea que desee marcar como finalizada. En la página Detalles de la tarea, haga clic en Marcar como finalizada.
Desplazarse por el Calendario día a día	Haga clic en las flechas en la sección Calendario diario.
Actualizar una actividad	Haga clic en el enlace correspondiente a la actividad (cita, tarea o visita planeada) que desee actualizar. En la página de detalles de la cita, la tarea o la visita, edite los campos incrustados o haga clic en Editar para abrir la página Editar cita, Editar tarea o Edición de visita. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte <a href="#">Actualización de detalles de registro</a> (consulte " <a href="#">Actualización de los detalles de registro</a> " en la página 71).
Ver una lista de citas, tareas (abiertas, finalizadas o todas), actividades o visitas planeadas	En la sección Tareas abiertas, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa. En la página Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección.

Para	Realice estos pasos
Ver las citas del día	Haga clic en el icono 1 del Calendario.
Ver la información detallada de una actividad	Haga clic en el enlace correspondiente a la actividad (cita, tarea o visita planeada) que desee ver.
Ver las citas de todo el mes	Haga clic en el icono 31 de la agenda.
Ver las citas de toda la semana	Haga clic en el icono 7 de la agenda.

## Gestión de agendas y actividades

Para conocer los procedimientos paso a paso destinados a gestionar la agenda y las actividades, consulte:

- [Ver actividades](#) (consulte "[Visualización de actividades](#)" en la página 144)
  - [Crear actividades](#) (consulte "[Creación de actividades](#)" en la página 145)
  - [Actualizar actividades](#) (consulte "[Actualización de actividades](#)" en la página 146)
  - [Limitar los registros de actividades que se muestran](#) (en la página 149)
  - [Marcar tareas como finalizadas](#) (en la página 150)
  - [Asignar actividades a otro empleado](#) (en la página 151)
  - [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 151)
- NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.
- [Ajuste de respuestas de mensajes](#) (consulte "[Ajuste de respuestas a mensajes](#)" en la página 160)
  - [Programar citas con otros](#) (consulte "[Programación de citas con otros](#)" en la página 161)
  - [Planificar visitas de forma masiva](#) (consulte "[Planificación de visitas masivas](#)" en la página 156)
  - [Usar guiones de evaluación de actividad](#) (consulte "[Uso de guiones de evaluación de actividad](#)" en la página 167)
  - [Revisar planes de mensajes recomendados para las actividades](#) (consulte "[Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades](#)" en la página 604)

Si su rol de usuario incluye el privilegio Compartir agenda, también puede realizar los siguientes procedimientos:

- [Ver la agenda de otros usuarios](#) (consulte "[Visualización de la agenda de otros usuarios](#)" en la página 163)
- [Compartir su calendario](#) (en la página 165)

- [Configurar la vista de calendario predeterminada](#) (en la página 165)
- [Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 166)

Si su rol de usuario incluye el privilegio Compartir agenda y su compañía utiliza la opción de asignación de grupo predeterminada, también puede realizar este procedimiento, [Ver listas de tareas del grupo](#) (en la página 166).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Visualización de actividades

Oracle CRM On Demand mantiene en primer plano sus actividades y las muestra en varias páginas:

- [Mi página inicial](#)

Mi página inicial contiene listas independientes de sus citas y tareas, ordenadas por fecha.

- [Agenda](#)

Las páginas de la agenda muestran las citas tal como aparecerían en una agenda abierta por la programación del día actual. Se pueden revisar otros días con las agendas mensuales que se muestran a la derecha o mediante los iconos 1, 7 y 31 situados encima de las citas para ver la vista de agenda deseada.

Las páginas Agenda diaria y Agenda semanal también contienen una lista de hasta diez de sus tareas correspondientes a los próximos 30 días (Fecha de vencimiento  $\leq$  Hoy +30), ordenadas por fecha de vencimiento de forma predeterminada.

- [Página Detalles](#) para la mayoría de los tipos de registros, como cuentas, contactos, etc.

Las páginas de detalles contienen secciones que muestran las actividades abiertas y finalizadas vinculadas a un registro específico.

**NOTA:** también puede sincronizar los registros de actividades con Offline On Demand (el Offline client). Para obtener más información, consulte [Cómo trabajar con otras aplicaciones](#) (en la página 759).



## Acerca de la gestión de tareas

Una forma de gestionar tareas es asignarles prioridades por importancia o urgencia. Para definir la prioridad de una tarea, se le asigna un nivel, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para una prioridad baja. Puede cambiar el nivel de prioridad de una tarea en la página Editar tarea. El nivel de prioridad predeterminado para una tarea es 3 - Bajo.

**CONSEJO:** las tareas que aparezcan en rojo en la sección Tareas abiertas de Mi página inicial y en las páginas Agenda diaria y Agenda semanal corresponden a una fecha posterior a la fecha de vencimiento. Las tareas cuya fecha haya superado la fecha de vencimiento no aparecerán en rojo en otras páginas, por ejemplo, en la página de la lista de tareas que se abre al hacer clic en Mostrar lista completa en la sección Tareas abiertas de Mi página inicial.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

Para obtener información sobre la ficha Lista de tareas del grupo, disponible para las compañías que utilizan la función Grupo, consulte [Visualización de listas de tareas del grupo](#) (consulte "Ver listas de tareas del grupo" en la página 166).

## Creación de actividades

Una actividad (tarea o cita) se crea siempre especificando información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde distintas áreas de la aplicación, según en lo que esté trabajando y qué necesite realizar.

En esta sección se describe un método para crear actividades, que permite agregar el registro mientras se continúa trabajando en el área principal de la aplicación. Para obtener una descripción de todos los métodos, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42).

### *Para crear una actividad con la sección Crear de la barra de acción*

**1** En la sección Crear de la barra de acción, haga clic en Cita o en Tarea.

**2** En la pantalla, introduzca la información de la actividad.

Para obtener más información acerca de los campos de los registros de actividad, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "Campos de actividad" en la página 168).

**3** Guarde el registro.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de actividad](#) (en la página 168)
- [Cómo trabajar con páginas de la agenda](#) (consulte "Trabajar con páginas de la agenda" en la página 141)
- [Uso de Offline Client](#) (consulte "Usar el Offline Client" en la página 760)

- [Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#) (consulte "[Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#)" en la página 769)

## Actualización de actividades

Puede actualizar la información en el registro de actividad, como cambiar el estado del registro a finalizado, si tiene acceso de edición al registro.

**NOTA:** los usuarios que no dispongan del privilegio Eliminar cualquier actividad en su rol pueden eliminar actividades que no les pertenezcan o que estén marcadas como privadas. Normalmente, el privilegio Eliminar cualquier actividad se concede únicamente a los administradores de compañías.

### *Para actualizar la información de actividades*

- 1 Seleccione la tarea o cita.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Cita o Detalles de la tarea, edite los campos incrustados o haga clic en Editar para abrir la página Cita o Editar tarea. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

## Cómo trabajar con listas de actividades

La lista de registros que aparece en la página Lista de actividades depende del acceso a la página, de la siguiente forma:

- Si accede a la página Lista de actividades directamente desde las páginas de agenda, la lista muestra todas las actividades abiertas que se le han asignado.
- Si accede a la página Lista de actividades desde la página de detalles de un registro, la lista muestra las actividades abiertas o finalizadas enlazadas al registro.

Entre las actividades que se muestran en la lista Actividades abiertas a la que se accede desde la página de detalles de un registro se incluyen las siguientes:

- Todas las citas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha y la hora de finalización son posteriores a la fecha y hora actual.
- Todas las tareas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha de finalización está en blanco.

De forma predeterminada, los registros de la lista Actividades abiertas se ordenan según el campo Fecha de finalización. Los registros en los que el campo Fecha de finalización está en blanco aparecen al final de la lista Actividades abiertas. Por lo tanto, las tareas abiertas aparecen al final de la lista Actividades abiertas, después de todas las citas abiertas. De forma predeterminada, el campo Fecha de finalización no se muestra en la lista Actividades abiertas si se accede desde las páginas de detalles del registro, pero el administrador de la compañía puede agregarlo.

Entre las actividades que se muestran en la lista Actividades finalizadas a la que se accede desde la página de detalles de un registro se incluyen las siguientes:

- Todas las citas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha y hora final de la cita son anteriores a la fecha y hora actual.
- Todas las tareas enlazadas para las que tiene visibilidad y en las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actual.

**NOTA:** la visibilidad de la página Lista de actividades se limita a aquellos registros en los que su nombre aparece en los campos Propietario, Delegado por o en la lista de usuarios.

En la página Lista de actividades, se pueden crear actividades o revisar rápidamente varias actividades. También puede editar los campos en línea en la página Lista de actividades. También se puede seleccionar una actividad para revisarla, actualizarla o eliminarla. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

Si tiene acceso a la página Lista de actividades desde las páginas de agenda, puede utilizar el menú desplegable para cambiar a otra lista de actividades. El menú desplegable contiene las listas estándar distribuidas con la aplicación y las listas personalizadas para su compañía.

**NOTA:** si el administrador de la compañía le ha agregado a un grupo, aparece la ficha Tareas del grupo en las páginas de agenda.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de actividades.

**NOTA:** si accede a la página Lista de actividades desde la página Detalles del registro, puede que algunas de estas características no estén disponibles.

Para	Realice estos pasos
Agregar actividades a libros o eliminarlas de libros	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en Asignación de registros a libros.
Crear una lista nueva de actividades	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Creación y restricción de listas</a> (consulte " <a href="#">Crear y restringir listas</a> " en la página 89).
Crear una tarea	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Nueva tarea. En la página Editar tarea, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Crear una cita	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Nueva cita. En la página Editar cita, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Eliminar todos los registros de la lista	<p>En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Eliminación por lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Eliminación y restauración de registros</a> (consulte "<a href="#">Eliminar y restaurar registros</a>" en la página 121).</p> <p><b>NOTA:</b> los usuarios que no dispongan del privilegio Eliminar cualquier actividad en su rol pueden eliminar actividades que no les pertenezcan o que estén marcadas como privadas. Normalmente, el privilegio Eliminar</p>

Para	Realice estos pasos
	cualquier actividad se concede únicamente a los administradores de compañías.
Exportar la lista	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Exportación de registros en listas</a> (consulte " <a href="#">Exportar registros en listas</a> " en la página 98).
Buscar una actividad (tarea o cita)	Haga clic en el encabezado de columna Asunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las actividades que comienzan por números, haga clic en 0-9.
Gestionar todas las listas de actividades	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en <a href="#">Página Gestión de listas</a> (en la página 96).
Restringir los criterios de búsqueda de la lista	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Creación y restricción de listas</a> (consulte " <a href="#">Crear y restringir listas</a> " en la página 89).
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Actualizar un grupo de registros de actividad de una vez	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Actualización masiva. Lleve a cabo los pasos descritos en <a href="#">Actualización de grupos de registros</a> (consulte " <a href="#">Actualizar grupos de registros</a> " en la página 104).
Actualizar una actividad	Edite los campos en línea en la página Lista de actividades o seleccione la actividad para abrir la página de detalles. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte <a href="#">Actualización de detalles del registro</a> (consulte " <a href="#">Actualización de los detalles de registro</a> " en la página 71).
Ver un subconjunto de actividades (tareas o citas)	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección (Tareas finalizadas, Tareas abiertas, Mis tareas o Mis citas).
Ver todas las actividades (tareas y citas)	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y seleccione Todas las actividades.

## Listas de actividades estándar

En la tabla siguiente se describen las listas estándar.

Lista de actividades	Filtros
Tareas finalizadas	Tareas que tienen una fecha de finalización en el pasado

Lista de actividades	Filtros
Tareas delegadas: finalizadas	Tareas que ha creado y asignado a otros usuarios y que tienen una fecha de finalización en el pasado
Tareas delegadas: abiertas	Tareas que ha creado y asignado a otros usuarios y que tienen una fecha de finalización en blanco o en el futuro
Tareas delegadas: vencidas	Tareas que ha creado y asignado a otros usuarios y que están vencidas
Mis actividades	Todas sus actividades, incluidas tareas y citas
Mis citas	Todas sus citas
Mis llamadas diarias	Llamadas de referencia, de revisión o de aniversario que se deben realizar hoy
Mis tareas abiertas	Tareas en las que no ha activado la casilla de verificación Finalizada y que deben finalizar en los próximos 90 días
Mis tareas	Todas sus tareas
Mis llamadas semanales	Llamadas de referencia, de revisión o de aniversario que se deben realizar esta semana
Actividades abiertas	Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tareas que tiene asignadas y que tienen una fecha de finalización en blanco o en el futuro</li> <li>■ Citas futuras que tiene asignadas</li> </ul>
Tareas abiertas	Tareas en las que no se ha activado la casilla de verificación Finalizada y que deben finalizar en los próximos 90 días
Llamadas planeadas	Sus llamadas planeadas  <b>NOTA:</b> esta lista es específica de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Limitar los registros de actividades que se muestran

Es posible limitar el número de actividades mostradas seleccionando una lista filtrada. Una lista filtrada contiene un subconjunto de actividades que cumplen los criterios guardados en la lista.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

**Antes de comenzar.** Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores para los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar tarea o Editar cita y anote los nombres y valores exactos de los campos, tal como se utilizan en la aplicación. De lo contrario, puede que la lista filtrada no

seleccione los registros correctos. Si lo prefiere, puede imprimir la página Detalles del registro para capturar los nombres exactos de los campos; sin embargo, la impresión no captura todos los valores de campo disponibles en las listas desplegables.

### ***Para abrir una lista filtrada de actividades***

- 1 Haga clic en la ficha Calendario.
- 2 En la página Calendario, sección Tareas abiertas, haga clic en Mostrar la lista completa.
- 3 En la página Lista de actividades, cambie la selección en la lista desplegable.

### ***Para crear una lista filtrada de actividades***

- 1 Haga clic en la ficha Calendario.
- 2 En la página Calendario, sección Tareas abiertas, haga clic en Mostrar la lista completa.
- 3 En la página Listas de actividades, haga clic en el botón Menú y seleccione Gestión de listas.
- 4 En la página Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista.
- 5 Lleve a cabo los pasos descritos en [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

## **Marcar tareas como finalizadas**

Es posible marcar tareas como finalizadas. Una tarea finalizada permanece en determinadas listas, como Todas las actividades o Mis actividades. Sin embargo, las tareas finalizadas no permanecen en Mi página inicial.

Si hay tareas finalizadas enlazadas a registros, pasan de la lista Actividades abiertas a la lista Actividades finalizadas en la página de detalles de ese registro.

### ***Para marcar una tarea como finalizada***

- 1 Seleccione la tarea.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar tareas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la tarea, haga clic en el botón Marcar como finalizada.

## Asignar actividades a otro empleado

Puede asignar una actividad a otro empleado si tiene acceso de edición al registro. En general, puede editar un registro si es el propietario del mismo o si el propietario es su subordinado. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

Después de que asigne una actividad a otro empleado, dicha actividad aparecerá automáticamente en la lista Mis actividades o Mis tareas del nuevo usuario. Tras realizar la asignación, su nombre aparecerá en el campo Delegado por de dicha actividad y podrá seguir viendo el registro. La actividad asignada también mantiene todas las asociaciones anteriores relacionadas con la actividad. Puede realizar un seguimiento de las tareas que haya asignado a los demás mediante las listas de tareas delegadas en el menú desplegable de la página Listas de actividades.

### *Para asignar una actividad a otro empleado*

- 1 Seleccione la actividad.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la cita, coloque el cursor en el campo Propietario y haga clic en el icono Búsqueda.
- 3 En la ventana de búsqueda, haga clic en el enlace Seleccionar junto al nombre del nuevo propietario.  
El nombre del nuevo propietario aparece en el campo Propietario de la página Detalles de la cita.

## Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes

**NOTA:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Puede realizar lo siguiente en la página Detalle de visita:

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes, registrando información, como los productos tratados, las muestras, ítems educativos o promocionales distribuidos, soluciones propuestas y contactos relacionados. Puede realizar un seguimiento de las visitas (visitas de ventas) a los clientes de una de las formas siguientes:
  - Mediante la adición de información sobre productos detallados, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales a la visita principal.
  - Mediante la adición de asistentes a la visita principal y, posteriormente, el seguimiento de la información sobre productos detallados, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales de cada registro de asistente individual.

**NOTA:** un *asistente* es un individuo que está presente en una reunión o llamada telefónica.

Si se utilizan asistentes para realizar el seguimiento de las visitas (visitas de ventas) a los clientes, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Todos los asistentes heredarán toda la información de detalles de productos registrada en la visita principal.
- La información sobre los asistentes no afecta a la información del contacto principal en la visita principal.
- Guardar la información como plantilla, que recibe el nombre de *Visita inteligente*. La plantilla de visita inteligente es útil si visita a varios clientes con un mismo objetivo, como reclutar a investigadores clínicos. Puede mantener la plantilla como privada o ponerla a disposición de otras personas (pública).

Al aplicar la plantilla de visita inteligente a una nueva visita, la mayor parte de la información de la visita inteligente rellena automáticamente el nuevo registro, como la información sobre los productos detallados, ítems promocionales distribuidos e información de muestras distribuidas relacionada con la visita. Ahora bien, no se guardan como parte de la plantilla otros campos, como el número de lote para las muestras distribuidas.

Tras aplicar la plantilla de visita inteligente a una visita, puede actualizar los demás campos para realizar un seguimiento de los detalles de la visita.

Si el administrador de la compañía incluye el campo Fecha de última visita en la página Editar cuenta o Editar contacto, se actualiza automáticamente ese campo en la cuenta enlazada y en todos los contactos enlazados. La actualización se produce al cambiar el estado del registro de la visita a Finalizada y guardar el registro. El campo refleja la hora de inicio y la fecha de la visita.

Si desea más información sobre las visitas inteligentes, consulte Gestión de visitas inteligentes.

- Enviar la información que va a utilizarse en el proceso de reconciliación de periodos de inventario.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition hace lo siguiente una vez que se envía la información de detalle de llamada:

- Establece en Enviada el estado de la Actividad de la visita.
- Bloquea los registros de Detalle de visita con el estado Enviada para impedir cualquier cambio o eliminación de los mismos. Para obtener más información sobre el bloqueo de registros de actividades de visita, consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Crea una transacción de desembolso que se utiliza para el proceso de reconciliación del periodo de inventario. Para obtener más información, consulte [Reconciliación de un periodo de inventario](#) (consulte "[Reconciliación de un periodo de inventario](#)" en la página 536), [Proceso de reconciliación del inventario](#) (consulte "[Proceso de reconciliación de inventarios](#)" en la página 541), [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 557).

### **Para realizar el seguimiento de una visita (visita de ventas) a clientes**

- 1 En la página inicial de cuentas o contactos, abra la cuenta o el contacto que desee para la visita.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**NOTA:** puede planificar una visita (visita de ventas) para un máximo de 25 clientes a la vez con la función de planificación de visitas masivas de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada para varios clientes, consulte [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 156).



- 2 En la sección Visitas de la página Detalles de la cuenta y Detalles del contacto, haga clic en Nueva visita o Visita automática para crear un nuevo registro de visita.

**NOTA:** si no puede ver la sección Visitas en la página Detalles, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Visitas al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- Si hace clic en Nueva visita, accederá a la página Edición de visita donde debe introducir la mayor parte de la información de forma manual para el nuevo registro de visita.

Asegúrese de especificar Visita en el campo Tipo. De lo contrario, no encontrará disponibles los siguientes ítems relacionados: Muestras distribuidas, Ítems promocionales, Productos detallados.

- Si hace clic en Visita automática, accederá a la página Detalle de visita donde se rellenan los siguientes datos de campo automáticamente para el nuevo registro de visita:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene el valor Llamada automática y muestra el nombre de la cuenta o del contacto.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

**ADVERTENCIA:** los clientes de Oracle CRM On Demand Life Sciences no deben desactivar ni personalizar Tipo=Llamada.

- 3 En la página Edición de visita o Detalle de visita, realice lo siguiente:

- a Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.
- b Introduzca o actualice la información.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Campos personalizados que el administrador de la compañía ha guardado en la plantilla Visita inteligente.

Campo	Descripción
<b>Información básica de visita</b>	
Asunto	Está limitada a 100 caracteres. El nombre de la plantilla de visita inteligente.
Contacto principal	Se alimenta automáticamente y es de sólo lectura.  Si esta visita está enlazada a una cuenta y a un contacto, el registro de la visita aparece como información relacionada en las páginas de Detalle de cuenta y Detalle de contacto.

Campo	Descripción
	<b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Cuenta	<p>Se alimenta automáticamente y es de sólo lectura.</p> <p>Si esta visita está enlazada a una cuenta y a un contacto, el registro de la visita aparece como información relacionada en las páginas de Detalle de cuenta y Detalle de contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>
Dirección	<p>Muestra la dirección completa, que procede de los campos de dirección individuales para el registro de la cuenta o del contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>
Visita inteligente	<p>Si su rol de usuario incluye el privilegio, puede seleccionar una plantilla de visita inteligente.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>
Estado	<p>Estado de la visita, que puede ser uno de los siguientes: Asignado, Completado, Diferido, En una visita, En chat, En progreso, No iniciada, Planificado, Firmado, Enviado, Esperando a otros.</p> <p>Cuando el estado es Planeado, la visita aparece en la agenda resaltada en fuente de color rojo, así como en la sección Visitas planeadas de las páginas de agenda. Para ver las visitas planeadas en la agenda y en la sección Visitas planeadas de las páginas de agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>
Moneda de la actividad	Si el administrador ha configurado la función de conversión, puede seleccionar otra moneda a la que convertir el precio.
Objetivo	Límite de 1.500 caracteres.
Hora de inicio	<p>Fecha y hora en que comienza la visita. El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 12:00 h.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>
Duración	<p>Campo calculado (en minutos) según la hora de inicio y la hora final.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.</p>

Campo	Descripción
Hora final	El valor predeterminado es la hora de inicio más 30 minutos. <b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Tipo	El tipo puede ser uno de los siguientes: Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Personal, Presentación, Otros o Pendientes.  Debe elegir Visita para gestionar las muestras.
Tipo de visita	(Sólo lectura) Muestra Visita a la cuenta, Visita profesional, Visita de asistente o Visita general, según el tipo de visita. <b>NOTA:</b> el campo Tipo de visita se establece de forma predeterminada en Visita profesional para las visitas de contacto, Visita a la cuenta para las visitas a la cuenta principal y Visita de asistente al agregar asistentes a la visita a la cuenta principal.
Número de referencia	Campo de texto que sirve para almacenar el número de referencia de un elemento relacionado, como un documento firmado. <b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
<b>Información adicional</b>	
Costo	<b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Firma en papel	<b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Privado	<b>NOTA:</b> este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Descripción	Límite de 16.350 caracteres.
Siguiente visita	Límite de 1.500 caracteres. <b>NOTA:</b> este campo <i>no</i> se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

**1** Guarde el registro de una de las formas siguientes:

- En la página Edición de visita, haga clic en Guardar.
- En la página Detalle de visita, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Para obtener información, consulte [Cómo guardar la información detallada de una visita como una plantilla](#) (consulte "[Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla](#)" en la página 571).

**2** A continuación, realice una de las siguientes acciones en la página Detalle de visita, según sea necesario:

- Agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras o ítems promocionales al registro de la visita principal.
- Agregar ítems de línea de asistentes al registro de la visita principal y, a continuación, agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales al registro de asistentes.

Para obtener información sobre estas tareas, consulte los siguientes temas:

- [Adición de asistentes a visitas](#) (en la página 561)
- [Enlace de información de detalles de productos a visitas](#) (consulte "[Enlace de información detallada de un producto a visitas](#)" en la página 563)
- [Enlace de información de muestras distribuidas a visitas](#) (consulte "[Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas](#)" en la página 565)
- [Enlace de información de ítems promocionales a visitas](#) (en la página 567)
- [Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas](#) (en la página 569)

- 3 Haga clic en Enviar para enviar la información de detalles de la visita para su procesamiento, consulte [Envío de información de detalles de la visita para el seguimiento del inventario](#).

## Temas relacionados

Consulte los temas relacionados para obtener información relacionada sobre el seguimiento de las visitas a clientes:

- [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 559)
- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos
- Autorización de contactos para recibir muestras

## Planificación de visitas masivas

Puede crear una visita planeada para uno o más clientes de las siguientes formas:

- En la página Detalles de la cuenta o Detalles de contacto con el estado Planificado.  
Para obtener más información acerca de la creación de una visita planificada para un cliente desde la página Detalles de la cuenta o Detalles de contacto, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).
- En la página Lista de cuentas o Lista de contactos con la característica de planificación de visitas masivas.  
Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada para varios clientes desde la página Lista de cuentas o Lista de contactos mediante la característica de planificación de visitas masivas, consulte los siguientes procedimientos.

Al planificar visitas, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando el estado de la visita se establece en Planificada, la visita aparece en la agenda resaltada con fuente roja en la sección Visitas planeadas en la página Agenda.

La sección Visitas planeadas de la página Agenda muestra hasta dos semanas de visitas planeadas en orden cronológico para el representante de ventas, además de la siguiente información de cada visita planeada: fecha y hora de inicio de la visita, hora del día, asunto, contacto que se va a visitar y otra información de dirección del contacto.

La codificación de color utilizada en la sección Visitas planeadas en la página Agenda es la siguiente:

- Las visitas planeadas vencidas con una hora de inicio en el pasado aparecen con fuente de color rojo.
- Las visitas planeadas futuras con una hora de inicio en el futuro aparecen con fuente de color azul.

**NOTA:** para ver visitas planeadas en la agenda y la sección Visitas planeadas de la página Agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda.

- Cuando el estado de la visita se establece en cualquier valor que no sea Planificada, la visita aparece en la agenda resaltada con fuente azul.

Puede crear una visita planeada para un máximo de 25 clientes mediante la característica de planificación de visitas masivas en Oracle CRM On Demand. Utilice el siguiente procedimiento para crear una visita planeada para varios contactos.

## Para crear una visita planeada para varios contactos a la vez

- 1 Vaya a la página inicial de contactos.
- 2 Seleccione la lista de contactos que desea en la sección Listas de contactos de la página.
- 3 En la página Lista de contactos, haga clic en Menú y seleccione Planificación de visitas masivas.
- 4 En la página Visitas planeadas, introduzca la siguiente información para cada contacto que desea incluir en el plan de visitas masivas:
  - Introduzca el día de la semana en el que desea realizar la visita.  
Las opciones válidas son: Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado.
  - Introduzca el mejor horario de visita.  
Las opciones válidas son: Primera hora de la mañana (de 7 a 9 AM), Mañana (de 9 a 11 AM), Mediodía (de 11 AM a 1 PM), Primera hora de la tarde (de 1 a 3 PM), Tarde (de 3 a 5 PM), Última hora de la tarde (de 5 a 7 PM), Últimas horas de la tarde (de 7 a 9 PM) y Madrugada (de 9 a 11 PM).
- 5 Haga clic en Finalizar.  
En la página Agenda, todas las visitas planeadas ahora están visibles en la agenda con fuente roja y en la sección Visitas planeadas de la página, siempre que el rol de usuario incluya el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Aparece un mensaje de información por encima de la agenda que indica el número de visitas planeadas creadas.
- 6 Haga clic en el enlace de Agenda o en el enlace Asunto adecuado de la sección Visitas planeadas de la página Agenda para abrir la página Detalle de visita.

Los siguientes datos de campo se rellenan automáticamente para cada nuevo registro de la visita creado mediante la planificación de visitas masivas:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- La fecha de inicio tiene un valor que combina el día de la semana y el mejor horario de visita.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene un valor Visita profesional más el nombre del contacto de las visitas creadas en la lista de contactos, o bien Visita a la cuenta más el nombre de la cuenta de las visitas creadas en la lista de cuentas.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

- 7** Introduzca o actualice la información en los campos restantes en la página Detalle de visita según sea necesario.

Por ejemplo, para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

Para obtener más información sobre los campos de la página Detalle de visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

- 8** Si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Puede enlazar información detallada de productos, información de muestras distribuidas e ítems promocionales al registro de la visita. Para obtener más información sobre la adición de ítems de línea a un registro de la visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

Utilice el siguiente procedimiento para crear una visita planeada para varias cuentas.

### Para crear una visita planeada para varias cuentas a la vez

- 1** Vaya a la página inicial de cuentas.
- 2** Seleccione la lista de cuentas que desea en la sección Listas de cuentas de la página.
- 3** En la página Lista de cuentas, haga clic en Menú y seleccione Planificación de visitas masivas.
- 4** En la página Visitas planeadas, introduzca la siguiente información para cada cuenta que desea incluir en el plan de visitas masivas:
  - Introduzca el día de la semana en el que desea realizar la visita.  
Las opciones válidas son: Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado.
  - Introduzca el mejor horario de visita.  
Las opciones válidas son: Primera hora de la mañana (de 7 a 9 AM), Mañana (de 9 a 11 AM), Mediodía (de 11 AM a 1 PM), Primera hora de la tarde (de 1 a 3 PM), Tarde (de 3 a 5 PM),

Última hora de la tarde (de 5 a 7 PM), Últimas horas de la tarde (de 7 a 9 PM) y Madrugada (de 9 a 11 PM).

**5** Haga clic en Finalizar.

En la página Agenda, todas las visitas planeadas ahora están visibles en la agenda con fuente roja y en la sección Visitas planeadas de la página, siempre que el rol de usuario incluya el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Aparece un mensaje de información por encima de la agenda que indica el número de visitas planeadas creadas.

**6** Haga clic en el enlace de Agenda o en el enlace Asunto adecuado de la sección Visitas planeadas de la página Agenda para abrir la página Detalle de visita.

Los siguientes datos de campo se rellenan automáticamente para cada nuevo registro de la visita creado mediante la planificación de visitas masivas:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- La fecha de inicio tiene un valor que combina el día de la semana y el mejor horario de visita.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene un valor Visita profesional más el nombre del contacto de las visitas creadas en la lista de contactos, o bien Visita a la cuenta más el nombre de la cuenta de las visitas creadas en la lista de cuentas.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

**7** Introduzca o actualice la información en los campos restantes en la página Detalle de visita según sea necesario.

Por ejemplo, para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

Para obtener más información sobre los campos de la página Detalle de visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

**8** Si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Puede enlazar información detallada de productos, información de muestras distribuidas e ítems promocionales al registro de la visita. Para obtener más información sobre la adición de ítems de línea a un registro de la visita, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 151)
- [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 559)

## Ajuste de respuestas a mensajes

Una *respuesta al mensaje* es el comentario recibido del destinatario durante la presentación de un plan de mensajería durante un período en particular. El comentario se basa en los clics del ratón o en los toques en una tableta digital efectuados por el presentador. Dichos comentarios se recopilan continuamente a través de una entrega de plan de mensajería y se les realiza un seguimiento por tiempo y por el ítem de plan de mensajería presentado. Para obtener más información sobre los planes de mensajería, consulte [Planes de mensajería](#) (consulte "Planes de mensajes" en la página 600).

Las respuestas a mensajes mostradas se recopilan y se rellenan desde el software de entrega de PCD. Las respuestas correspondientes a interacciones pasadas se deben mostrar en Oracle CRM On Demand. Los privilegios de modificación de estas respuestas sólo deben otorgarse a administradores con autoridad para ajustar de forma retroactiva respuestas del plan de mensajes.

El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para trabajar con las páginas de respuestas al mensaje.

**NOTA:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para ajustar una respuesta al mensaje

- 1 Desde una página Detalle de visita o Detalles de la solución, desplácese hasta la sección de elemento relacionado de Respuestas al mensaje y haga clic en Nuevo.

**NOTA:** si no ve la sección Respuestas al mensaje en la página Detalle de visita o Detalles de la solución, agregue esta sección tal y como se describe en [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748) o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página de edición de respuesta al mensaje, visualice y ajuste los siguientes campos, si es necesario.

Campo	Descripción
<b>Información básica de respuesta a mensajes</b>	
Plan de mensajes	Plan de mensajería que se muestra para una respuesta al mensaje específica. Haga clic en el icono de selector para elegir un plan de mensajería existente.
Secuencia	Número de secuencia del ítem del plan de mensajería correspondiente a una respuesta en particular. (Campo obligatorio).
Ítem del plan de mensajes	Este campo identifica el ítem del plan de mensajería específico que se muestra con el plan de mensajería.
Solución	El contenido de archivo gráfico o multimedia subyacente es el asunto de la respuesta. (Campo obligatorio).
Respuesta	Los valores preconfigurados para las respuestas son los siguientes: Continuar discusión, Se necesitan datos, Aceptado, No está interesado o Rechazado. Seleccione un valor de la lista



Campo	Descripción
	desplegable. (Campo obligatorio).
Notas	Información descriptiva adicional sobre la respuesta.
Sección	Componente de un ítem de presentación (por ejemplo, un gráfico) que se puede activar por parte del presentador durante una presentación. Este componente es el asunto de un valor de respuesta dado.
Hora de inicio	Comienzo del período de respuesta al recibir la primera respuesta al mensaje. Para ajustarlo, haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha y la hora de inicio. (Campo obligatorio).
Hora final	Fin del período de respuesta al recibir la última respuesta al mensaje. Para ajustarlo, haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha y la hora de inicio. (Campo obligatorio).
Duración	Periodo (en segundos) entre la hora de inicio y final.
Seguimiento	El presentador selecciona esta casilla de verificación durante la presentación de un plan de mensajería para indicar que se ha enviado una petición de seguimiento para un segmento en particular del plan de mensajería. (Una solicitud de seguimiento puede incluir el envío de documentación, etc.). Este campo es obligatorio y no se selecciona de manera predeterminada.

- 3 Guarde el registro si ha ajustado cualquiera de los campos.

## Programación de citas con otros

Cuando desee programar una cita y notificársela a los demás, siga esta secuencia:

- 1 Cree una cita.
- 2 Invite a contactos y usuarios.

Al programar citas con otros, la aplicación distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, socios, etc. que aparecen en la información de la compañía como registros de contactos.
- **Usuarios.** Usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía.

- 3 Compruebe la disponibilidad de los usuarios.

Puede ver la disponibilidad de los usuarios, pero no de los contactos, ya que no dispone de acceso a los calendarios ubicados fuera de la aplicación.

**NOTA:** para realizar este paso, su rol debe incluir el privilegio **Compartir agenda**.

- 4 Envíe la notificación de la cita a todos los invitados.

### **Para agregar invitados a la cita**

- 1 Cree la cita, introduzca la información de la cita y guarde el registro.
- 2 En la página Detalles de la cita, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Agregar.  
**NOTA:** puede que tenga que agregar las secciones Contacto y Usuario al diseño. Para obtener información, consulte [Cambio del diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748).
- 3 En la ventana de búsqueda, seleccione un contacto existente o haga clic en Nuevo y cree el registro de contacto.  
Los contactos seleccionados aparecen en orden alfabético.
- 4 Haga clic en Aceptar.  
**NOTA:** para cambiar el contacto que aparece como contacto principal, haga clic en el enlace Editar situado junto a la cita en la página Agenda. En la página Editar cita, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo del contacto principal, seleccione el nuevo contacto principal y haga clic en Guardar. El contacto principal aparece en el resumen de agenda. El nuevo contacto principal también se agrega a la sección Contactos de la página Detalles de la cita, si aún no estaba incluido.
- 5 En la página Detalles de la cita, desplácese a la sección Usuarios y haga clic en Agregar.
- 6 En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios a los que desea invitar a la cita.  
La lista que aparece en la ventana de búsqueda incluye todos los usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía.
- 7 Haga clic en Guardar.

### **Para comprobar la disponibilidad de los usuarios**

- 1 En la página Detalles de la cita, haga clic en Disponibilidad del usuario.  
Para que aparezca el botón Disponibilidad de usuario, su rol debe incluir el privilegio Compartir agenda.  
Aparecerá una agenda combinada con la lista de los usuarios y sus agendas. Las filas de los usuarios que no comparten su agenda aparecen en blanco.  
Para ver la información sobre las horas ocupadas mostradas en la agenda, coloque el puntero del mouse sobre la cita.
- 2 Para consultar la disponibilidad de otros días, puede:
  - Hacer clic en las flechas de la cabecera de la agenda para desplazarse al día anterior o siguiente
  - Hacer clic en el icono de la agenda de la cabecera

**3** Actualice la fecha y hora de la cita, si es necesario.

**4** Guarde el registro.

**PRECAUCIÓN:** no aparecerá ningún mensaje de advertencia en caso de que cree una cita que se solape con otra.

### **Para enviar una notificación por correo electrónico a los invitados (contactos y usuarios)**

**1** En la página Detalles de la cita, haga clic en Enviar mensaje de correo electrónico.

**2** Se abre un correo electrónico con la siguiente información:

■ **Para.** Invitados (contactos y usuarios)

Si la lista contiene más de 70 invitados, el correo electrónico se envía a los invitados pendientes, pero la dirección de correo electrónico no se muestra en la línea Para.

■ **Asunto.** Si su idioma de usuario es inglés británico o inglés americano, la línea de asunto del mensaje de correo electrónico incluirá la palabra *Cita* seguida de los valores de los campos Asunto, Ubicación, Hora de inicio y Hora final de la cita. Si su idioma de usuario no es ninguno de estos dos, la línea de asunto del mensaje de correo electrónico estará en blanco. Puede editar el contenido de la línea de asunto.

## **Visualización de la agenda de otros usuarios**

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Puede ver:

■ La agenda de otro usuario

Puede ver la agenda individual de otros usuarios de su grupo (si es miembro de un grupo) o subordinado directo, así como las agendas de otros usuarios que la compartan de forma explícita con usted.

■ Un calendario de grupo (si es miembro de un grupo) que combine los calendarios de todos los miembros de su grupo en una única vista de calendario.

**NOTA:** La lista muestra a los usuarios en orden alfabético. Si la lista sobrepasa los diez usuarios, desplácese por la lista para ver los calendarios adicionales.

Para obtener más información sobre los grupos, consulte Gestión de grupos.

■ Vistas personalizadas que combinan calendarios de otros usuarios

Por ejemplo, puede que esté trabajando en un proyecto especial a corto plazo con una serie de usuarios en distintas funciones. La configuración de una vista personalizada que incluya únicamente los calendarios de esos usuarios le permitirá ver la planificación de los usuarios en una única vista. Cuando configura una vista de calendario personalizada, puede agregar los siguientes usuarios a la vista:

■ Los usuarios que sean miembros de su grupo (en el caso de que sea miembro de un grupo)

- Los usuarios que compartan de forma explícita la agenda con usted o alguno de sus subordinados

Para obtener más información sobre la configuración de vistas de calendarios personalizadas, consulte [Añadir vistas de calendarios personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 166)

Los calendarios muestran las horas en la zona horaria local, de 7 a.m. a 7 p.m. Además, sólo los invitados y los propietarios de las citas pueden ver los detalles de las citas privadas.

### ***Para ver el calendario de otro usuario***

- 1 En la página Calendario, haga clic en la ficha Usuario, si es necesario.
- 2 En la barra de título, haga clic en el icono de búsqueda y en los apellidos del usuario en la ventana de búsqueda.

El calendario de ese usuario rellena la vista Usuario.

**NOTA:** sólo estarán disponibles para su selección los usuarios que compartan sus agendas con usted y los que sean miembros de su grupo.

### ***Para volver rápidamente al calendario propio***

- Haga clic en el botón Mi calendario en la barra de título.

### ***Para ver un calendario combinado de todos los miembros del grupo***

- 1 En la página Calendario, haga clic en la ficha Grupo.
- 2 En el calendario combinado, puede:
  - Hacer clic en el nombre del usuario para desplazarse al calendario personal del usuario.
  - Hacer clic en la fecha para desplazarse a la vista de grupo de ese día.

### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada acerca de las vistas de calendario personalizadas:

[Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 166)

## **Página Configuración de la agenda**

Haga clic en un tema para ver las instrucciones para realizar lo siguiente en la página Configuración de la agenda:

- [Compartir su calendario](#) (en la página 165)

- [Configurar la vista de calendario predeterminada](#) (en la página 165)
- [Añadir vistas de calendario personalizadas](#) (consulte "[Agregar vistas de agenda personalizadas](#)" en la página 166)

**NOTA:** la agenda sólo funciona según el calendario gregoriano; no puede configurarse para otros sistemas de calendario.

## Compartir su calendario

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Para ampliar el acceso a su calendario no sólo a los miembros de su grupo, necesitará compartir de manera explícita el calendario con el otro usuario.

### *Para compartir el calendario*

- 1 En las páginas Calendario, haga clic en Configurar calendario.
- 2 En la página Configuración de la agenda, haga clic en Compartir agenda.  
Si forma parte de un grupo, los miembros de dicho grupo aparecen en la sección Compartir de forma predeterminada.
- 3 En la sección Lista de elementos compartidos de Mi agenda, haga clic en Agregar usuarios.
- 4 En la página Agenda compartido, seleccione los usuarios con los que desea compartir su calendario.
- 5 Guarde los cambios.

## Configurar la vista de calendario predeterminada

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Puede configurar qué vista predeterminada desea ver al hacer clic en la ficha Calendario.

### *Para definir la vista de calendario predeterminada*

- 1 En las páginas Calendario, haga clic en Configurar la agenda.
- 2 En la página Configuración de la agenda, haga clic en Vista de agenda predeterminada.
- 3 En la página Configuración predeterminada de la agenda, seleccione una vista de calendario.
- 4 Guarde los cambios.

## Agregar vistas de agenda personalizadas

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Si es miembro de un grupo (y su rol cuenta con el privilegio Compartir calendario), podrá ver de manera automática un calendario combinado que combine los calendarios de todos los miembros del grupo en una única vista de calendario. No obstante, puede configurar distintas vistas de calendario combinado para satisfacer necesidades específicas. Para ello, añada una vista personalizada.

Por ejemplo, puede estar trabajando en un proyecto especial a corto plazo con una serie de usuarios con diversas funciones. Configure una vista personalizada que sólo incluya los calendarios de dichos usuarios, de manera que pueda ver su programación en una única vista. Al configurar una vista de calendario personalizada, puede añadir los siguientes usuarios a la vista:

- Los usuarios que sean miembros de su grupo (en el caso de que sea miembro de un grupo)
- Los usuarios que compartan el calendario con usted de manera explícita

**NOTA:** las vistas personalizadas no permiten cambiar el día de inicio de la semana ni la hora de inicio del día.

### *Para añadir una vista de calendario personalizada*

- 1 En las páginas Calendario, haga clic en el enlace Configurar calendario.
- 2 En la página Configuración de la agenda, haga clic en Administrar las vistas de grupo.  
En la página Gestionar vistas, aparece el nombre del grupo en la sección Vistas estándar.
- 3 Haga clic en Añadir.
- 4 En la página Gestionar vista, especifique el nombre y la descripción de la vista.

**NOTA:** No se puede seleccionar un grupo entero para compartir calendarios; se debe añadir cada miembro del grupo como usuario a una vista personalizada.

- 5 Guarde el registro.
- 6 En la página Gestionar vistas, haga clic en Nombre del nuevo grupo.  
Aparecerá la página Gestionar detalles de la vista.
- 7 Haga clic en Añadir miembros y seleccione los usuarios.
- 8 Guarde el registro.  
En la ficha Grupo de calendario, aparece la nueva vista en la lista desplegable.

## Ver listas de tareas del grupo

Si la compañía utiliza la opción de asignación de grupo, puede ver la lista consolidada de tareas que tienen los miembros de su grupo. Para obtener más información sobre grupos, consulte Gestión de grupos.

### ***Para ver las listas de tareas del grupo***

**1** En la página Calendario, haga clic en la ficha Tareas del grupo.

**2** Seleccione la lista de tareas que desea ver de la lista desplegable.

Las listas de tareas incluyen cualquier tarea creada por un miembro de su grupo (excepto las tareas que los usuarios hayan marcado como privadas).

## **Uso de guiones de evaluación de actividad**

Puede que el administrador de la compañía haya configurado los guiones de evaluación para ayudarle a recopilar información sobre las actividades, como tareas, citas y visitas comerciales, así como evaluarlas. El *guión de evaluación* se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, se ponderan y se comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

**NOTA:** las visitas inteligentes no tienen las evaluaciones de actividad activadas en este momento.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte Acerca de los guiones de evaluación.

### ***Para usar un guión de evaluación de actividad***

**1** Seleccione la actividad.

Para obtener más información sobre la selección de actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46). Para obtener más información sobre las actividades, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 141).

**2** En la página de detalles (página Detalle de visita, Detalles de la cita o Detalles de la tarea) de la actividad, desplácese a la sección Evaluación de actividad y haga clic en Agregar.

**NOTA:** si no se muestra la sección Evaluación de actividad, haga clic en el enlace Editar diseño.

**3** En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.

**4** En la página Evaluación de actividad, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Vuelve a aparecer la página de detalles (página Detalle de visita, Detalles de la cita o Detalles de la tarea) de la actividad.

Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

## Campos de actividad

La página Editar tarea le permite agregar una tarea o actualizar los detalles de una tarea existente. La página Editar cita le permite agregar una cita o actualizar los detalles de una cita existente. Utilice la página Edición de visita para actualizar los detalles de una visita planeada existente. En la página Editar se muestra todo el conjunto de campos de una tarea o cita.

**CONSEJO:** también puede editar actividades en la página Lista de actividades y en la página de detalles de la cita, tarea o visita. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre los campos disponibles en las páginas Editar tarea y Editar cita. Para obtener más información sobre los campos disponibles en la página de edición de visitas, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

**NOTA:** si el tipo de registro Actividad está configurado en modo mixto o en modo libro, el campo Indicador de delegado no deberá figurar en los diseños de las páginas de detalles de la cita, de la tarea ni de la visita. En caso contrario, se producirá un error al intentar guardar la cita, la tarea o la visita.

Campo	Descripción
Cuenta	Cuenta enlazada a esta actividad.
Estado de aprobación	Estado de aprobación del registro cuando se crea la tarea. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea. Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultado de la visita	Resultado de una actividad tipo Llamada de aniversario, Llamada de referencia o Llamada de revisión; por ejemplo, Inaccesible, Cita, Permanecer en contacto o Archivo inactivo. Si introduce cualquier valor en este campo, se convertirá en un campo de sólo lectura.
Campaña	Campaña que está enlazada a esta actividad.
Fecha de finalización	<p>Fecha y hora de finalización de la actividad. Para las tareas, este campo se rellena de forma automática cuando se establece el campo Estado en Finalizada o se hace clic en el botón Marcar como finalizada.</p> <p>Para las citas, si la fecha de finalización se deja en blanco, se establece automáticamente en el mismo valor que la fecha de finalización del campo Hora final definida al crear y guardar la cita. Si no se configura el campo Fecha de finalización como campo de solo lectura, puede introducir en este campo una fecha diferente a la fecha de finalización de la cita. No obstante, si modifica</p>



Campo	Descripción
	<p>posteriormente el valor del campo Hora final, el valor del campo Fecha de finalización también cambiará automáticamente al nuevo valor del campo Hora final. Asimismo, al modificar la fecha que figura en el campo Fecha de finalización no se activa la casilla de verificación Finalizada de la cita seleccionada. Del mismo modo, tampoco se establece el campo Estado en Finalizada, aunque la nueva fecha ya haya transcurrido.</p> <p>El campo Fecha de finalización no se puede dejar nunca en blanco para las citas, ya que Oracle CRM On Demand utiliza este campo para determinar qué citas deben incluirse en las listas de actividades abiertas que aparecen en diversas áreas de Oracle CRM On Demand. Si se borra el valor del campo Fecha de finalización en una cita, el Oracle CRM On Demand restablece automáticamente el campo con el mismo valor del campo Hora final.</p>
Finalizada	Para las tareas, esta casilla de verificación se activa automáticamente si el campo de estado de la tarea se ha definido en Finalizada. Para las citas, esta casilla de verificación no se activa automáticamente si el campo de estado de la cita se ha definido en Finalizada.
Contacto principal	Contacto principal enlazado a esta actividad. Para las compañías que utilicen la función Grupo, este contacto es el contacto principal en las vistas de agenda.
Delegado por	El usuario que ha delegado la tarea a otro propietario. Este campo se rellena automáticamente cuando se ha asignado a otro propietario.
Descripción	Información adicional sobre esta actividad. Límite de 16.350 caracteres.
Fecha de vencimiento	La fecha en que vence el plazo de esta tarea (sólo se aplica a tareas).
Hora final	<p>La fecha y la hora en que finaliza la cita (sólo se aplica a las citas). El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 13:00 H. Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente este campo con la fecha de inicio y duración de la cita.</p> <p>Si se deja el campo Fecha de finalización de una cita en blanco, la fecha de finalización se rellenará automáticamente con el valor del campo Hora final. Si modifica el valor del campo Hora final, el valor del campo Fecha de finalización también cambiará automáticamente al nuevo valor del campo Hora final.</p>
Oportunidad potencial	Oportunidad potencial enlazada a esta actividad.
Ubicación	Ubicación donde tiene lugar la cita (sólo se aplica a citas).
Oportunidad	Oportunidad enlazada a esta actividad.
Propietario	<p>El propietario del registro de actividad.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de</p>

Campo	Descripción
	propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Prioridad	Nivel de prioridad, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. El nivel de prioridad sólo se aplica a las tareas. El nivel predeterminado es 3 - Bajo.  <b>NOTA:</b> Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.
Privada	Indica que ningún otro usuario puede acceder al registro de actividad, aunque la actividad esté vinculada a un registro que esté disponible para otros usuarios.
Motivo de rechazo	Indica por qué se ha devuelto o rechazado un ítem. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea. Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Solicitud de servicio	Solicitud de servicio enlazada a esta actividad.
Hora de inicio	La hora y fecha en que comienza la cita (sólo se aplica a citas). El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 12:00 h.
Estado	El estado de la tarea o cita, por ejemplo, Finalizada, Diferida, En progreso, Esperando a otro o No iniciada.
Asunto	Título o breve descripción de esta actividad.
Subtipo	Tipo de objeto de la aprobación. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea. Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	En el caso de tareas, esto hace referencia a una categoría como, por ejemplo, Aprobado, Llamada de aniversario, Llamada, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Almuerzo, Reunión, Personal, Presentación, Otros, Llamada de referencia, Llamada de revisión o Pendiente.

Campo	Descripción
Tipo	En la página Lista de actividades, esto hace referencia al tipo de actividad, Tarea o Cita.



# 3 Marketing

---

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registro para la información de marketing:

- **Campañas.** Utilice estas páginas para gestionar campañas de marketing y para generar oportunidades y oportunidades potenciales calificadas.
- **Oportunidades potenciales.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de las oportunidades potenciales disponibles para las nuevas oportunidades de ventas y para automatizar el proceso de conversión de oportunidades potenciales.

## Gestión del marketing

Para gestionar el marketing, aplique los siguientes procesos.

- 1 [Proceso de gestión de campañas](#) (consulte "[Proceso de gestión de campañas](#)." en la página 173).
- 2 [Proceso de gestión de oportunidades potenciales](#) (en la página 174).

## Proceso de gestión de campañas.

Para gestionar campañas, realice las siguientes acciones:

- 1 Crear un registro de campaña. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la campaña](#) (consulte "[Campos de una campaña](#)" en la página 181).
- 2 Designar los destinatarios de la campaña. Para obtener más información, consulte [Selección de contactos objetivo para campañas](#) (consulte "[Seleccionar contactos objetivo para campañas](#)" en la página 178).
- 3 En caso de que se trate de una campaña de correo electrónico, preparar el contenido del correo. Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Ejecutar la campaña.

- 5 Realizar un seguimiento de las respuestas a la campaña. Para obtener más información, consulte [Registrar respuestas a campañas](#) (en la página 179).
- 6 Medir la efectividad de la campaña. Para obtener más información, consulte [Medir la efectividad de la campaña](#) (consulte "[Medición de la efectividad de la campaña](#)" en la página 180).
- 7 Asociar las oportunidades potenciales a la campaña. En caso de que la campaña genere oportunidades potenciales, debe asociar las nuevas oportunidades potenciales con la campaña de la que proceden. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Campos de oportunidad potencial](#)" en la página 200).

## Proceso de gestión de oportunidades potenciales

Para gestionar oportunidades potenciales, realice las siguientes acciones:

- 1 Configurar reglas de asignación de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Acerca de las reglas de asignación y Configurar reglas de asignación](#).
- 2 Configurar reglas de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Oportunidades potenciales](#) (en la página 183) y [Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#).
- 3 Configurar diseños de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#).
- 4 Crear guiones de calificación de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Usar guiones de calificación de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Usar guiones de calificación de pistas](#)" en la página 194).
- 5 Calificar las oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Calificación de oportunidades potenciales](#) (en la página 193).
- 6 Convertir o rechazar las oportunidades potenciales.

Puede convertir las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades. Para obtener más información, consulte [Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades](#) (en la página 195). Si decide que alguna oportunidad potencial no es relevante, puede quitarla del proceso de gestión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte [Rechazar oportunidades potenciales](#) (consulte "[Rechazo de oportunidades potenciales](#)" en la página 199).

## Campañas

Use las páginas *Campaña* para crear y actualizar campañas, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *campaña* es un instrumento o un proyecto en el que transmite un mensaje comercial a uno o varios grupos de personas, entre otros, los clientes existentes y potenciales. Por norma general, las campañas proporcionan una oferta promocional a diferentes canales de comunicación para conservar a los clientes

actuales o para captar nuevos clientes. El objetivo consiste en despertar mayor interés en los productos y servicios de la compañía.

El uso de campañas le permite hacer lo siguiente:

- Almacenar información sobre la campaña, como el costo presupuestado comparado con el costo actual, las oportunidades potenciales objetivo y el material de marketing (por ejemplo, folletos y material gráfico) en una única ubicación.
- Compartir vistas de campañas con el equipo de marketing y compartir información coherente de la campaña con el equipo de ventas desde la misma ubicación en tiempo real.
- Ver los resultados de campaña visualizando oportunidades potenciales y oportunidades que se generan para cada campaña.
- Utilizar informes predefinidos para medir los resultados y determinar la rentabilidad de la inversión para las actividades de la campaña en tiempo real.
- Realizar comparaciones históricas entre las campañas actuales y las pasadas para identificar tendencias.

Los gerentes de ventas y marketing pueden importar pistas y enlazarlos a una campaña existente. La información de las pistas debe estar antes contenida en un archivo con formato .csv (valores separados por comas).

## Campañas, pistas, oportunidades y contactos

Durante una campaña, puede generar varias oportunidades potenciales enlazadas a la campaña. Si convierte algunas de estas oportunidades potenciales en oportunidades, contactos o cuentas, el enlace a la campaña pasa de las oportunidades potenciales originales a las oportunidades, los contactos y las cuentas en los que se han convertido. Por ejemplo, la Campaña A crea 100 oportunidades potenciales, de OP1 a OP100. Se enlaza cada una de estas oportunidades potenciales a la Campaña A. Las oportunidades potenciales comprendidas entre la OP1 y la OP90 nunca demuestran ser potenciales para generar ingresos. Sin embargo, las oportunidades potenciales comprendidas entre la OP91 y la OP100 sí tienen potencial para generarlos, por lo que se convierten en oportunidades de la OP1 a la OP10. Cada una de estas oportunidades se enlaza automáticamente a la Campaña A a través de su oportunidad potencial original. Algunos meses después, desea revisar la efectividad de la Campaña A; por ello, consulta el registro de la misma y observa que existen 100 oportunidades potenciales y 10 oportunidades enlazadas a la campaña. Esto le permite comparar los resultados con campañas anteriores o con sus previsiones para esta campaña a fin de poder realizar los ajustes oportunos.

**NOTA:** Si el administrador de su compañía agrega campos personalizados para las oportunidades potenciales, dichos campos no se incluyen en los registros de oportunidades cuando la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad o en un contacto. La única excepción se produce cuando el administrador de la compañía configura asignaciones adicionales mediante la característica de asignación de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre la asignación de campos de oportunidades potenciales, consulte [Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas](#).

## Trabajar con la página inicial de la campaña

La página inicial de la campaña es el punto de partida para gestionar campañas.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la campaña. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una campaña

Puede crear una campaña haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis campañas vistas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de campaña](#) (consulte "[Campos de una campaña](#)" en la página 181).

## Trabajar con listas de campañas

La sección Listas de campañas muestra una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente muestra las listas de campañas estándar.

Lista de campañas	Filtro
Todas las campañas activas	Campañas con el valor Activa en el campo Estado
Todas las campañas finalizadas	Campañas con el valor Finalizada en el campo Estado
Todas las campañas planificadas	Campañas con el valor Planificada en el campo Estado
Todas las campañas creadas recientemente	Todas las campañas ordenadas por fecha de creación. La última campaña creada encabeza la lista.
Campañas modificadas recientemente	Todas las campañas ordenadas por fecha de modificación. La última campaña modificada encabeza la lista.
Todas las campañas	Ninguno. La lista muestra todas las campañas de la compañía, ordenadas por nombre de campaña, en orden ascendente.
Mis campañas recientemente modificadas	Todas las campañas de su propiedad. La lista aparece ordenada por fecha de modificación, con la última campaña modificada encabezando la lista.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.



## Visualización de campañas vistas recientemente

La sección Mis campañas vistas recientemente muestra las campañas que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Trabajar con tareas de campañas

La sección Tareas de campañas muestra las tareas que tiene asignadas, ordenadas por fecha de caducidad y luego por prioridad. El usuario o el gerente pueden configurar estos valores. La prioridad de la tarea, por ejemplo, 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Baja, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar una campaña que esté asociada con la tarea, haga clic en el nombre de la campaña.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Visualización de campañas activas

La sección Campañas activas muestra una lista de las campañas que actualmente se están ejecutando.

- Para ver una campaña activa, haga clic en el campo Nombre de la campaña.
- Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Secciones de informe

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la campaña. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, se muestra la sección Estado de campaña activa.

### Uso de informes para medir la efectividad de la campaña

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la campaña (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página). En la aplicación estándar, se muestra la sección Estado de campaña activa, la cual muestra un análisis de todas las campañas. Para obtener más información sobre la utilización de la sección Estado de campaña activa, consulte [Medición de la efectividad de la campaña](#) (en la página 180).

## Adición de secciones a la página inicial de la campaña

Si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página de inicio de campañas, según las secciones que el administrador de la compañía haya puesto disponibles para mostrar en la página inicial de la campaña.

### ***Para agregar secciones a la página inicial de la campaña***

- 1 En la página inicial de la campaña, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la campaña, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Gestión de campañas**

Para gestionar campañas, realice las siguientes tareas:

- [Seleccionar contactos objetivo para campañas](#) (en la página 178)
- [Registrar respuestas a campañas](#) (en la página 179)
- [Cerrar campañas](#) (en la página 180)
- [Medir la efectividad de la campaña](#) (consulte "[Medición de la efectividad de la campaña](#)" en la página 180)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de una campaña](#) (en la página 181)
- [Trabajar con la página inicial de la campaña](#) (en la página 175)
- [Informes](#) (en la página 795)
- [Importar datos](#)

## **Seleccionar contactos objetivo para campañas**

Puede seleccionar los contactos a los que desea dirigir la campaña.

**NOTA:** Si su compañía utiliza el Asistente de segmentación, una aplicación descargable que funciona con Oracle CRM On Demand y Excel, puede construir segmentos objetivo que filtren registros según los criterios de varios tipos de registro. Para obtener más información sobre cómo descargar y utilizar el Asistente de segmentación, consulte [Usar el Asistente de segmentación](#) (en la página 787).

### **Para seleccionar contactos objetivo para una campaña**

- 1 Seleccione la campaña.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar campañas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de campaña, descienda hasta la sección Destinatarios y proceda como se indica a continuación:

**NOTA:** si no puede ver la sección Destinatarios en la página Detalle de campaña, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Destinatarios al diseño de su página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de su página, póngase en contacto con el administrador de su compañía.

- Para seleccionar contactos objetivo uno a uno, haga clic en Añadir.
- Para eliminar el contacto, haga clic en el enlace Quitar en la fila del registro. De esta manera se cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.

- 3 Guarde el registro.

Para importar contacto de un archivo, consulte Importar datos.

## **Registrar respuestas a campañas**

Si desea registrar la respuesta a una campaña, como el hecho de que un destinatario haya asistido a un evento, puede indicarlo en la sección de destinatarios de la campaña.

### **Para registrar una respuesta a una campaña**

- 1 Seleccione la campaña.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar campañas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**Nota:** Si la sección Destinatarios no aparece en la página Detalles de la campaña, haga clic en Diseño de la página para agregarla.

- 2 En la página Detalle de campaña, desplácese a la sección Destinatarios y haga clic en Editar para el contacto cuya respuesta desea registrar.
- 3 En la página Editar respuesta de campaña, rellene la información necesaria.

Campo	Descripción
-------	-------------

Campo	Descripción
Estado de entrega	<p>Los valores estándar son Pendiente, Enviado, Devolución del destinatario, Devolución del servidor, Devolución desconocida, Recibido y Mensaje abierto. Ahora bien, el administrador de la compañía puede cambiar el nombre de las opciones en esta lista desplegable.</p> <p>Si su compañía utiliza Oracle Email Marketing On Demand, se actualiza automáticamente el estado de entrega del destinatario (para los valores Devolución del destinatario, Devolución del servidor o Mensaje abierto exclusivamente).</p>
Estado de la respuesta	<p>Los valores estándar son Pulsación de paso, RSVP – Asistirá, RSVP – No asistirá, Asistido, Convertido en pista, Solicitud de más información, Inclusión en lista, Exclusión de lista, Inclusión global, Exclusión global y Mensaje abierto. Ahora bien, el administrador de la compañía puede personalizar las opciones en esta lista desplegable.</p> <p>Si su compañía utiliza Oracle Email Marketing On Demand, se actualiza automáticamente el estado de la respuesta (para los valores Pulsación de paso, Inclusión en lista, Exclusión de lista, Inclusión global, Exclusión global y Mensaje abierto exclusivamente).</p>

**4** Guarde el registro.

## Cerrar campañas

Puede cambiar el estado de una campaña para indicar que ha finalizado.

### *Para cerrar una campaña*

- 1** En la página Lista de campañas, haga clic en el campo Estado.
- 2** Seleccione el estado Finalizada en la lista desplegable.
- 3** Haga clic en la marca de verificación verde en el campo Estado para guardar el registro.

## Medición de la efectividad de la campaña

La sección Estado de campañas activas de la página inicial de la campaña muestra un análisis de todas las campañas activas. Puede utilizar esta información para determinar la eficacia de las campañas.

### *Para obtener más información sobre la efectividad de las campañas*

- En esta sección de la página inicial de la campaña, haga lo siguiente:

**180** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

- Coloque el puntero en la gráfica para ver la información específica.
- Haga clic en un segmento para revisar un informe detallado.
- Cambie las categorías de las listas para ver los mismos datos desde una perspectiva diferente.

Por ejemplo, puede ver el análisis de las campañas por el ROI (retorno de la inversión), la tasa de conversión de oportunidades potenciales o el costo de cada oportunidad potencial.

## Campos de una campaña

La página Edición de campaña le permite Agregar una campaña o actualizar los detalles de una campaña existente. En la página Editar campaña se muestra todo el conjunto de campos para una campaña.

**CONSEJO:** también puede editar campañas en la página Lista de campañas y en la página Detalles de la campaña. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la campaña</b>	
Código de origen	Código identificador de la campaña. Asegúrese de que el código indicado es exclusivo. Este campo tiene un máximo de 30 caracteres.
Nombre de la campaña	Nombre descriptivo de la campaña. Este campo tiene un límite de 100 caracteres.
Tipo de campaña	Tipo de campaña, como Publicidad, Correo directo, Correo electrónico, Evento: otros, Evento: seminario, Eventos: feria comercial, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Otra, Referencia: empleado, Referencia: externa o Sitio Web.
Objetivo	Descripción del objetivo de la campaña, como "Para aumentar las ventas un 10%".
Destinatarios	Destinatarios objetivo de la campaña.
Oferta	Descripción del producto o servicio que ofrece la campaña.

Campo	Descripción
Estado	<p>Estado de la campaña, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activa.</b> La fecha de inicio está en el pasado y la fecha final en el futuro.</li> <li>■ <b>Finalizada.</b> La fecha de inicio y finalización están en el pasado.</li> <li>■ <b>Planificada.</b> La fecha de inicio y de finalización están en el futuro.</li> <li>■ <b>Programada.</b> Puede establecer este estado manualmente para indicar que la campaña está lista y que está programada para ejecutarse en una fecha y hora determinadas.</li> <li>■ <b>Contacto con soporte técnico.</b> En Oracle Email Marketing On Demand, este estado se establece automáticamente en caso de que haya algún problema con la campaña.</li> </ul> <p>Se debe definir el estado. El sistema no lo actualiza automáticamente cuando se lanza la campaña, a menos que la compañía use Oracle Email Marketing On Demand. Si su compañía utiliza Oracle Email Marketing On Demand, se asignarán automáticamente los estados Activa, Finalizada y Contacto con soporte técnico.</p>
Fecha de inicio	Fecha y hora a la que comienza la campaña. El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha final	Fecha y hora a la que está programado finalizar la campaña. El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Moneda de la campaña	Introduzca el código (tal como USD) para la moneda usada para todos los campos de ingresos.
<b>Información del plan de campaña</b>	
Ingresos objetivo	Ingresos que se espera obtener con la campaña.
Oportunidades potenciales objetivo (nº)	Número de clientes potenciales a los que se dirige la campaña.
Costo presupuestado	Cantidad que presupuesta la compañía para esta campaña.
Costo real	Cantidad que está gastando la compañía en esta campaña.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>El alias del propietario del registro de la campaña.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los</p>

Campo	Descripción
	informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Descripción	Descripción de la campaña. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

## Oportunidades potenciales

Use las páginas Oportunidades potenciales para crear, actualizar y evaluar las oportunidades potenciales. Una *oportunidad potencial* es una persona que ha demostrado tener cierto interés en sus productos o servicios.

Puede introducir oportunidades potenciales manualmente o se le pueden asignar. Puede realizar un seguimiento de las oportunidades potenciales asignadas para determinar si, llegado el caso, generarán ingresos para la compañía. Si crea un registro de oportunidades potenciales, podrá recopilar rápidamente la información de los nuevos clientes. En mismo registro tendrá los detalles de la compañía, la persona y los intereses comerciales, en lugar de tener que crear cuatro distintos para una cuenta, un contacto, un registro de negocio y una oportunidad.

Una oportunidad potencial pasa por el proceso de gestión de oportunidades potenciales, que se compone de las fases de evaluación, calificación y conversión en una oportunidad o un registro de negocio. En lugar de calificar una oportunidad potencial, puede archivarla para quitarla. En lugar de convertir una oportunidad potencial calificada en una oportunidad o un registro de negocio, también puede rechazarla. El resto de información incluida en esta sección explica estas fases de forma más detallada.

### Evaluar pistas

Durante la evaluación, la persona que evalúa la pista realiza una serie de actividades continuas:

- Llama, envía mensajes de correo electrónico o visita al contacto para intercambiar información.
- Actualiza información específica sobre la pista con información nueva y más precisa.
- Crea, realiza un seguimiento y finaliza las actividades relacionadas con la pista.
- Registra notas relativas a la interacción.
- (Opcional, pero se recomienda) Enlaza la pista a una cuenta y un contacto, lo que supone estas ventajas:
  - El usuario asignado a la cuenta o el contacto (que puede ser o no también el usuario asignado a la pista) puede ver la pista durante el proceso de evaluación, ya que aparecerá en las páginas Cuenta y Contacto.

- El propietario de la pista puede acceder a información adicional sobre la cuenta o el contacto mediante un enlace.
- El propietario de la pista puede especificar más información de la que se puede almacenar normalmente con una pista, como contactos adicionales en la cuenta, dirección de envío, etc.
- Si la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad o en un registro de negocio, los enlaces de cuenta y contacto pueden agilizar el proceso.

### Calificar pistas

El proceso de calificación ayuda al evaluador a recopilar suficiente información para determinar con qué pistas debe insistir. Cuando el evaluador determina que una pista tiene posibilidades de generar ingresos para la compañía, el evaluador la califica. A continuación, el sistema comprueba que determinados campos fundamentales contienen información. Si se han cumplido los criterios, la pista se marca como calificada y el vendedor puede verla como una pista recién calificada.

Calificar pistas es una forma precisa de ayudar a la compañía a dedicar más tiempo a negocios comerciales de alto potencial. Los administradores de la compañía pueden configurar guiones de calificación de pistas para ayudar a los evaluadores a calificar pistas de manera precisa y sistemática. (Si desea información sobre cómo configurar guiones de evaluación, consulte [Configurar guiones de evaluación](#)).

### Archivar pistas

Por otra parte, si se considera que la pista carece de valor para la compañía, el evaluador puede archivarla. El sistema eliminará la pista del proceso de gestión de pistas.

**CONSEJO:** Para ordenar las pistas archivadas, cree una nueva lista llamada [Pistas archivadas](#). Para obtener más información sobre la creación de estas listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

### Conversión de oportunidades potenciales en oportunidades o registros del negocio

En la página [Convertir oportunidad potencial](#), puede convertir las oportunidades potenciales en contactos, además de en cuentas, oportunidades y registros de negocio. Esta página contendrá las opciones de conversión de oportunidades potenciales según lo que se haya especificado en el diseño de conversión de oportunidades potenciales y que sea aplicable al rol del usuario. Si una oportunidad potencial tiene el suficiente potencial, el evaluador puede convertirla en una oportunidad o en un registro de negocio, siempre y cuando el diseño de conversión de oportunidades potenciales tenga activadas todas las opciones de conversión de oportunidades potenciales. El sistema solicita al evaluador que especifique una cuenta, un contacto y una oportunidad o registro de negocio a los que enlazar la oportunidad potencial.

Es entonces cuando el sistema crea una nueva oportunidad o registro de negocio con algunos valores de la oportunidad potencial como, por ejemplo, los ingresos posibles o la fecha de cierre estimada. Por último, el sistema elimina la oportunidad potencial del proceso de evaluación activo (aunque se podrá seguir viendo si así se desea).

#### ¿Qué ocurre durante la conversión?

Hay determinados datos del registro de oportunidades potenciales que se incluyen en áreas importantes de los registros de cuentas, contactos, oportunidades y negocio creados durante el proceso de conversión. En la



siguiente tabla se muestra un ejemplo de cómo se asignan los campos entre los registros en la página Asignación de conversión de oportunidades potenciales.

Pista	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Dirección	Dirección de facturación	No aplicable	Dirección de contacto	Dirección del negocio
Ingresos anuales	Ingresos anuales	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Ingresos aproximados	No aplicable	No aplicable	Ingresos (total)	No aplicable
Compañía asociada	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Compañía asociada
Contacto asociado	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Contacto asociado
Campaña	Campaña fuente  <b>NOTA:</b> Si la cuenta se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la cuenta la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.	Campaña fuente  <b>NOTA:</b> Si la oportunidad se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la oportunidad la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.	Campaña fuente  <b>NOTA:</b> Si el contacto se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si el contacto lo crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.	No aplicable
Nº de teléfono celular	No aplicable	No aplicable	Nº de teléfono celular	Teléfono móvil
Ciudad	Ciudad de facturación Ciudad de envío	No aplicable	Ciudad principal	Ciudad (de la dirección del negocio)
Compañía	Nombre de la cuenta	Cuenta	Cuenta	Nombre de la compañía
País	País de facturación País de envío	No aplicable	País principal	País
Fecha de nacimiento	No aplicable	No aplicable	Fecha de nacimiento	No aplicable
Descripción	No aplicable	Descripción	No aplicable	Comentarios
Correo electrónico	No aplicable	No aplicable	Correo electrónico	Correo electrónico

Pista	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Fecha de cierre estimada	No aplicable	Fecha de cierre	No aplicable	Fecha de cierre
Nombre	No aplicable	No aplicable	Nombre	No aplicable
Industria	Industria	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Cargo	No aplicable	No aplicable	Cargo	No aplicable
Apellidos	No aplicable	No aplicable	Apellidos	No aplicable
Moneda de la oportunidad potencial	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Moneda del negocio
Propietario de la pista	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Tipo de oportunidad potencial	Tipo de cuenta	No aplicable	Tipo de contacto	No aplicable
Sr./Sra.	No aplicable	No aplicable	Sr./Sra.	No aplicable
No enviar nunca correo electrónico	No aplicable	No aplicable	No enviar nunca correo electrónico	No aplicable
Siguiente paso	No aplicable	Siguiente paso	No aplicable	Siguiente paso
Número de empleados	Número de empleados	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Socio de origen	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Socio de origen
Ingresos posibles	No aplicable	Ingresos	No aplicable	Tamaño
Nº teléfono principal	No aplicable	No aplicable	Tel. trabajo	Nº de teléfono
Socio principal	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Socio principal
Productos de interés	No aplicable	Nombre de oportunidad se convierte en: Productos de interés (Nombre completo de contacto)	No aplicable	Interés del producto
Profesión	No aplicable	No aplicable	Profesión	No aplicable
Fecha calificada	No aplicable	No aplicable	Fecha calificada	No aplicable
Evaluación	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable

Pista	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Referencia de	No aplicable	No aplicable	Referencia de	No aplicable
Fuente	No aplicable	Fuente de la pista	Fuente de la pista	No aplicable
Región o provincia	Región o provincia de facturación Región o provincia de envío	No aplicable	Región o provincia principal	Región (de la dirección del negocio)
Sitio Web	Sitio Web	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Nº de fax del trabajo	No aplicable	No aplicable	Nº de fax del trabajo	No aplicable
Código postal	Código postal de facturación Código postal de envío	No aplicable	Código postal (ZIP) principal	Código postal (de la dirección del negocio)

De manera adicional, algunos campos muestran los diferentes valores como resultado de un proceso de conversión de pistas. En la siguiente tabla se muestran los nuevos valores.

Este registro/valor	Cambia a este valor
<b>Registro de pista</b>	
Estado	Convertida
<b>Registro de cuenta</b>	
Propietario	El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección, Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión.
<b>Registro de oportunidad</b>	
Estado	Pendiente
Etapas de ventas	Idea en desarrollo
Probabilidad	50%
Propietario	El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección, Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión.
<b>Registro de contacto</b>	
Propietario	El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección, Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión.
<b>Datos del registro del negocio</b>	
Nombre	Interés del producto en la oportunidad potencial. Puede sustituir este campo.

Este registro/valor	Cambia a este valor
Tipo	Estándar
Estado de envío	No presentado.

## Propiedad de los registros de pistas relacionadas después de la conversión

Si ha rellenado el campo Vendedor, al convertir a la pista, esa persona se convierte en el propietario de todos los registros relacionados. Si no se ha rellenado este campo, el usuario que convierte a la pista se convierte en el propietario de todos los registros relacionados de manera predeterminada. Sin embargo, el administrador de la compañía puede cambiarlo mediante la función Asignación de conversión de pista. Para obtener más información, consulte Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas.

## Rechazar pistas calificadas

También se pueden rechazar pistas calificadas. Esto se suele realizar en organizaciones en las que la persona o el grupo que evalúa las pistas es diferente del vendedor al que se asignan las pistas calificadas y las convierte en ingresos. En estas organizaciones, el vendedor asignado a una pista calificada puede decidir que la pista no es tan valiosa como indicó el evaluador.

Al rechazar una oportunidad potencial, el vendedor debe especificar un código de rechazo para dicha acción y, de forma opcional, puede especificar el motivo por el que la rechaza. En caso de que el código de rechazo sea Otro, el campo Motivo de rechazo se convertirá en obligatorio. Posteriormente, el sistema registra que se ha producido un rechazo, quién ha rechazado y por qué.

El vendedor también puede elegir que se reasigne la oportunidad potencial como parte del proceso de rechazo. Según la política de la compañía, se puede reasignar la oportunidad potencial a un gerente para su seguimiento o se puede devolver al evaluador original para una evaluación más profunda.

## Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales

La página inicial de oportunidades potenciales es el punto de partida para gestionar las oportunidades potenciales.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades potenciales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de una oportunidad potencial

Puede crear una oportunidad potencial haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis oportunidades potenciales visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de oportunidades potenciales](#) (consulte "Campos de oportunidad potencial" en la página 200).

## Trabajar con listas de oportunidades potenciales

En la sección Listas de oportunidades potenciales aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades potenciales.

Lista de oportunidades potenciales	Filtro
Todas las oportunidades potenciales	Ninguno
Todas las oportunidades potenciales convertidas	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Convertida
Todas las oportunidades potenciales en calificación	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Cualificando
Todas las oportunidades potenciales calificadas	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Calificada
Oportunidades potenciales creadas recientemente	Muestra todas las oportunidades potenciales, ordenadas por la fecha de creación
Oportunidades potenciales modificadas recientemente	Muestra todas las oportunidades potenciales, ordenadas por la fecha de modificación
Todas las oportunidades potenciales rechazadas	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Rechazada
Mis oportunidades potenciales	<p>Muestra las oportunidades potenciales, ordenadas por fecha de creación, que cumplen con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El campo Vendedor contiene su nombre de usuario y el campo Estado está establecido en Cualificando.</li> <li>■ El campo Propietario de la oportunidad potencial contiene su nombre de usuario, el campo Vendedor está vacío y el campo Estado está establecido en Cualificando.</li> </ul>
Mis nuevas oportunidades potenciales	<p>Muestra las oportunidades potenciales, ordenadas por fecha de creación, que cumplen con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El campo Vendedor contiene su nombre de usuario y el campo Estado está establecido en Calificado.</li> <li>■ El campo Propietario de la oportunidad potencial contiene su nombre de usuario, el campo Vendedor contiene un nombre que no es el suyo y el campo Estado está establecido en Cualificando.</li> </ul>

Lista de oportunidades potenciales	Filtro
Mis oportunidades potenciales creadas recientemente	Muestra todas las oportunidades potenciales de su propiedad. La lista aparece ordenada por fecha de creación, con la última oportunidad potencial creada encabezando la lista.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las oportunidades potenciales vistas recientemente

En la sección Mis oportunidades potenciales visualizadas recientemente aparecen las oportunidades potenciales que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Trabajar con tareas de oportunidades potenciales

En la sección Mis tareas relacionadas con oportunidades potenciales abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gerente. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la oportunidad potencial con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la oportunidad potencial.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Visualización de oportunidades potenciales calificadas

En la sección Oportunidades potenciales calificadas aparece una lista con todas las oportunidades potenciales calificadas. El campo Nombre completo es un enlace que abre el registro de la oportunidad potencial.

- Haga clic en el campo Nombre completo para abrir el registro de la oportunidad potencial.
- Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Uso de informes para analizar el seguimiento de las oportunidades potenciales

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en su página inicial de oportunidades potenciales. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección **Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales**, que muestra el progreso realizado con respecto a las oportunidades potenciales calificadas en los últimos 90 días. Para obtener más información acerca de cómo utilizar la sección **Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales**, consulte [Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales](#) (en la página 200).

## Adición de secciones a la página inicial de oportunidades potenciales

Si su rol de usuario incluye el privilegio **Personalizar páginas iniciales**, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de oportunidades potenciales, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de oportunidades potenciales.

### *Para agregar secciones a la página inicial de oportunidades potenciales*

- 1 En la página inicial de oportunidades potenciales, haga clic en **Editar diseño**.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de oportunidades potenciales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en **Guardar**.

## Gestión de oportunidades potenciales

Para gestionar oportunidades potenciales, realice las siguientes tareas:

- **Reasignar pistas** (consulte "[Reasignación de oportunidades potenciales](#)" en la página 192)
- **Calificar pistas** (consulte "[Calificación de oportunidades potenciales](#)" en la página 193)
- **Usar guiones de calificación de pistas** (en la página 194)
- **Archivar pistas** (en la página 194)
- **Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades** (en la página 195)
- **Rechazar oportunidades potenciales** (consulte "[Rechazo de oportunidades potenciales](#)" en la página 199)
- **Analizar el seguimiento de las oportunidades potenciales** (consulte "[Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales](#)" en la página 200)

**NOTA:** Si utiliza Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y usa la función **Referencias**, se crean nuevas oportunidades potenciales al enlazar referencias nuevas a contactos.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- **Crear registros** (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Reasignación de oportunidades potenciales

Si sus niveles de acceso se lo permiten, puede reasignar manualmente una oportunidad potencial modificando el propietario o el libro personalizado principal en el registro de oportunidad potencial.

**NOTA:** en función del modo de propiedad del registro que configure el administrador de su compañía para el tipo de registro Oportunidad potencial, puede asignar un registro de oportunidad potencial a un propietario o a un libro personalizado principal, pero no puede asignar un registro de oportunidad potencial tanto al propietario, como al libro personalizado principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte [Acerca del acceso a los datos, el uso compartido de registros y la propiedad de los registros](#) (consulte "[Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#)" en la página 39).

Si su compañía utiliza el administrador de asignaciones y el tipo de registro Oportunidad potencial se configura para el modo de propietario del registro mixto o de usuario, también podrá reasignar una oportunidad potencial a un nuevo propietario activando la casilla de verificación Reasignar propietario en la solicitud.

### *Para reasignar una oportunidad potencial*

- 1 Seleccione la oportunidad potencial que desee reasignar.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle de oportunidad potencial, haga clic en Editar.

- 3 En la página Edición de oportunidades potenciales, realice una de las siguientes acciones:

- En el campo Nombre completo de propietario o en el campo Libro, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario o libro en la ventana de búsqueda.
- Active la casilla de verificación Reasignar propietario para que el administrador de asignaciones reasigne la oportunidad potencial.

**NOTA:** El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).



- 4 Guarde los cambios.

**NOTA:** el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

## Calificación de oportunidades potenciales

Si decide que una oportunidad potencial tiene posibilidades de convertirse en una oportunidad, puede calificar la oportunidad potencial. Normalmente, una oportunidad potencial se puntúa conforme a una escala que estipula el administrador de la compañía.

**NOTA:** puede que el administrador de la compañía haya configurado guiones de evaluación para ayudarle a evaluar oportunidades potenciales para su calificación. Para obtener más información sobre cómo utilizar guiones de calificación de oportunidades potenciales, consulte [Uso de guiones de calificación de oportunidades potenciales](#) (consulte "Usar guiones de calificación de pistas" en la página 194).

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Calificar oportunidades potenciales.

### *Para calificar una oportunidad potencial*

- 1 Seleccione la oportunidad potencial.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle de la oportunidad potencial, asegúrese de que los campos Nombre, Apellidos, Puntuación y Vendedor del registro de oportunidad potencial están cumplimentados. Estos campos son necesarios para calificar la oportunidad potencial. Además, si el tipo de registro Oportunidad potencial se ha configurado en el modo usuario de propiedad del registro, deberá rellenarse el campo Nombre completo de propietario.

**NOTA:** la información requerida ayuda a garantizar que no se pierdan las oportunidades potenciales tras calificarlas y que se aprovechan al máximo los valiosos recursos de ventas para realizar el seguimiento de las oportunidades potenciales que se convertirán en una oportunidad de venta. Más concretamente, si los campos Puntuación y Vendedor no están cumplimentados, no podrá configurar el estado de la oportunidad potencial como Calificada.

- 3 Haga clic en Marcar como calificada.

El sistema comprueba que los campos fundamentales contienen información. Si se cumplen los criterios, el valor del campo Estado de la oportunidad potencial cambia a Calificada.

**NOTA:** si recibe un mensaje de error después de hacer clic en Marcar como calificada, verifique que el campo Fecha calificada no se haya personalizado con un valor de sólo lectura.

## Usar guiones de calificación de pistas

Puede que el administrador de la compañía haya configurado guiones de evaluación para ayudarle a evaluar pistas para la calificación. El guión de calificación de pistas se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

**PRECAUCIÓN:** Si un guión de calificación de pistas intenta establecer el campo Estado de una pista como Calificada, no lo podrá hacer hasta que los campos Evaluación y Vendedor de la pista se complimenten. Si estos campos están en blanco, aparece un mensaje de error y el guión asume que la pista no cumple el umbral. A continuación, el guión establece el campo Estado según los resultados definidos en el guión relativos a que no cumple el umbral.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte Acerca de los guiones de evaluación.

### Para usar un guión de calificación de pistas

- 1 Seleccione la oportunidad potencial.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la pista, desplácese a la sección Guiones de calificación de pistas y haga clic en Añadir.

**NOTA:** Si no aparece la sección Guiones de calificación de pistas, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Guiones de calificación de pistas al diseño de la página. Esta sección sólo está disponible si el administrador de la compañía ha configurado un guión de calificación de pistas.

- 3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.
- 4 En la ventana Guiones de calificación de pistas, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Aparece de nuevo la página Detalles de la pista. Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

## Archivar pistas

En lugar de calificar una pista, puede especificar que no vale la pena conservarla y quitarla del proceso de evaluación. El archivo de una pista no la elimina, sino que la mantiene en la base de datos con un estado Archivada.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Archivar pistas.

**Para archivar una pista**

- 1 Seleccione la pista que desea archivar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar pistas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de pista, haga clic en Archivo.  
El campo Estado de la pista cambia a Archivada.

## Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades

Si su rol de usuario está configurado correctamente, puede crear registros de cuentas, contactos u oportunidades o copiar la información de oportunidades potenciales en los registros existentes mediante la conversión del registro de oportunidad potencial. En función de los valores de la compañía, el nuevo registro de oportunidad puede incluir información que afecte a los cálculos de ingresos.

**NOTA:** generalmente, se convierten oportunidades potenciales en oportunidades previamente calificadas. Consulte [Calificación de oportunidades potenciales](#) (en la página 193).

En el procedimiento de esta sección se indican los pasos para estas dos situaciones:

**Situación 1.** Han surgido nuevas oportunidades potenciales como resultado de una campaña que ha realizado la compañía. Como parte de cada registro de la oportunidad potencial, hay un nombre de persona y un nombre de compañía. Ahora desea crear un nuevo contacto, una nueva cuenta y, posiblemente, el registro de una nueva oportunidad utilizando la información de la oportunidad potencial.

**Situación 2.** Ha realizado una campaña dirigida a cuentas y contactos existentes. Han surgido algunas oportunidades potenciales que ahora desea convertir en oportunidades.

**Antes de comenzar.** Para aplicar este procedimiento, la configuración del rol de usuario y del perfil de acceso debe realizarse según se describe en [Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales](#) (en la página 197). En la página Convertir oportunidad potencial sólo aparecen las opciones de conversión disponibles para su rol de usuario, según el diseño de conversión de oportunidades potenciales que se haya seleccionado para el rol. En caso de que no se haya seleccionado ninguno, se aplicará el diseño predeterminado.

**Para convertir una oportunidad potencial en una cuenta, contacto, registro de negocio u oportunidad**

- 1 Seleccione la oportunidad potencial que desee convertir.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalle de oportunidad potencial, haga clic en Convertir.
- 3 En la página Convertir oportunidad potencial, realice una de las siguientes acciones:

- Para crear nuevos registros de cuenta y contacto para esta oportunidad potencial (situación 1), seleccione las opciones Crear automáticamente nueva cuenta y Crear automáticamente nuevo contacto.

En la sección Cuenta, el campo Compañía de la oportunidad potencial aparece de forma predeterminada en el campo Nombre de la cuenta. En la sección Contacto, se muestran de forma predeterminada el nombre y los apellidos de la oportunidad potencial.

- Para crear una oportunidad y enlazarla a una cuenta y un contacto existentes, seleccione las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.

Si el registro de la oportunidad potencial tiene asociada una cuenta, ésta se mostrará en el campo Cuenta asociada. Si el registro de la oportunidad potencial tiene asociado un contacto, éste se mostrará en el campo Contacto asociado.

- Para enlazar la oportunidad potencial a una cuenta o un contacto diferentes, haga clic en el icono Búsqueda que hay junto a los campos Cuenta asociada o Contacto asociado y, a continuación, seleccione otra cuenta o contacto. Compruebe que se muestran los nombres adecuados en los campos Cuenta asociada y Contacto asociado, y que están seleccionados los botones de opción Utilizar una cuenta existente y Utilizar un contacto existente.

- 4 (Opcional) Para convertir una oportunidad potencial en una oportunidad, seleccione la opción Crear automáticamente nueva oportunidad y rellene los campos.

**NOTA:** el nombre y el apellido del registro de la oportunidad potencial aparecen de forma predeterminada en el campo Nombre de oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial. El registro de oportunidad potencial también incluye los valores de los campos Ingresos, Fecha de cierre, Siguiente paso y Descripción de la página Convertir oportunidad potencial. Puede editar estos campos en la página Convertir oportunidad potencial.

- 5 (Opcional) Para convertir la oportunidad potencial en un registro de negocio, seleccione la opción Crear automáticamente registro de negocio y rellene los campos.

**NOTA:** los valores de los campos Interés del producto y Socio del registro de oportunidad potencial aparecen de forma predeterminada en los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal respectivamente. La información del registro de negocio también incluye los valores de los campos Ingresos, Fecha de cierre, Siguiente paso y Descripción de la página Convertir oportunidades potenciales. Puede editar estos campos en la página Convertir oportunidad potencial.

- 6 Para convertir la oportunidad potencial, haga clic en Guardar.

Una vez finalizada la conversión:

- Aparece de nuevo la página Detalle de oportunidad potencial con estos valores, la mayoría basados en las selecciones realizadas en la página Convertir oportunidad potencial:
  - El valor del campo Estado de la oportunidad potencial es Convertida.
  - Los valores de los campos Cuenta asociada y Contacto asociado son los mismos que los mostrados en la página Convertir oportunidad potencial.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad, el valor del campo Oportunidad asociada es el mismo que el nombre de la nueva oportunidad mostrado en la página Convertir oportunidad potencial.

- Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad, el nuevo registro de oportunidad creado durante el proceso de conversión dispondrá de la oportunidad potencial convertida enlazada al registro de oportunidad potencial.
- Si ha convertido la oportunidad potencial en un registro de negocio, en el campo Registro de oportunidad potencial asociada aparecerá el nombre del nuevo registro de negocio que haya especificado en la página Conversión de oportunidad potencial.
- Si ha convertido la oportunidad potencial en un registro de negocio, el nuevo registro de negocio que haya creado a partir del proceso de conversión también estará asociado a la oportunidad potencial convertida.
- Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad (paso 4) o en un registro de negocio (paso 5), el nuevo registro de oportunidad potencial o de negocio hereda algunos de los valores de campo de la oportunidad potencial.
- Todavía podrá ver el registro de oportunidad potencial, pero los procesos de negocio habrán cambiado y estarán ahora en la oportunidad o el registro de negocio correspondientes.

**NOTA:** para obtener más información sobre el proceso de conversión y su impacto en campos y valores, consulte [¿Qué ocurre durante la conversión?](#) en [Oportunidades potenciales](#) (en la página 183). Para obtener más información acerca de cómo eliminar registros, consulte [Eliminación y restauración de registros](#) (consulte ["Eliminar y restaurar registros"](#) en la página 121).

**NOTA:** puede convertir la misma oportunidad potencial en una cuenta o un contacto varias veces, pero sólo podrá convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio u oportunidad una vez. Si ha convertido una oportunidad potencial en un registro de negocio o en una oportunidad, no podrá convertirla después en ningún otro registro ni oportunidad distintos. Sin embargo, una oportunidad potencial que se haya convertido en un registro de negocio, se podrá volver a convertir en una cuenta o contacto diferente.

## Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales

Para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades, debe tener la configuración adecuada en los perfiles de acceso y en el rol de usuario. En este tema se describe la configuración necesaria.

### Configuración del perfil de acceso para la conversión de oportunidades potenciales

Los niveles de acceso que le permiten la conversión de oportunidades potenciales se muestran en las siguientes tablas. Esta configuración es necesaria en el perfil de acceso predeterminado y en el perfil de acceso del propietario.

En la siguiente tabla se muestra la configuración de nivel de acceso para tipos de registro que le permite la conversión de oportunidades potenciales.

Tipo de registro	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición

Tipo de registro	Nivel de acceso
<b>Actividad</b>	Lectura/Edición
<b>Contacto</b>	Lectura/Edición
<b>Oportunidad potencial</b>	Lectura/Edición
<b>Oportunidad</b>	Lectura/Edición
<b>Registro del negocio</b>	Lectura/Edición

En la siguiente tabla se muestra la configuración de nivel de acceso para tipos de registro de información relacionada que le permite la conversión de oportunidades potenciales.

Tipo de registro	Tipo de registro de información relacionada	Nivel de acceso
<b>Cuenta</b>	Direcciones	Lectura/Creación/Edición
<b>Contacto</b>	Cuentas	Lectura/Creación
	Direcciones	Lectura/Creación/Edición
<b>Oportunidad potencial</b>	Actividades finalizadas	Ver
	Actividades abiertas	Ver
<b>Oportunidad</b>	Ingresos	Lectura/Creación
	Contacto	Lectura/Creación

## Configuración del rol de usuario para la conversión de oportunidades potenciales

La configuración del rol de usuario que le permite convertir las oportunidades potenciales es la siguiente:

- El rol debe tener el privilegio Marketing de CRM: Convertir oportunidades potenciales.
- El acceso de tipo de registro para el rol debe contar con la siguiente configuración:
  - Para convertir a oportunidades, las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear deben seleccionarse para el tipo de registro Oportunidad.
  - Para convertir a registros del negocio, las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear deben seleccionarse para el tipo de registro Registro del negocio.
  - Se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Oportunidad potencial en todos los casos de conversión de oportunidad potencial.
  - Se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Actividad en todos los casos de conversión de oportunidad potencial.

- Para convertir oportunidades potenciales en cuentas existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
- Para convertir oportunidades potenciales en nuevas cuentas, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
- Para convertir oportunidades potenciales en contactos existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para crear para el tipo de registro Contacto.
- Para convertir oportunidades potenciales en nuevos contactos, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Contacto.

## Rechazo de oportunidades potenciales

En lugar de convertir una oportunidad potencial calificada en una oportunidad, puede decidir que no es tan valiosa como ha indicado el evaluador y quitarla del proceso de gestión de oportunidades potenciales. Al rechazar una oportunidades potenciales, no se elimina, sino que se mantiene en los registros de la compañía con un estado Rechazada.

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Rechazar oportunidades potenciales.

### *Para rechazar una oportunidad potencial calificada*

- 1 Seleccione la oportunidad potencial que desea rechazar.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle de oportunidad potencial, haga clic en Rechazar.

- 3 En la página Rechazar una oportunidad potencial, introduzca la siguiente información:

- En el campo Código de rechazo, seleccione un valor de la lista desplegable.
- (Opcional) En el campo Motivo de rechazo, introduzca el motivo del rechazo.

**NOTA:** si el campo Código de rechazo está establecido en Otro, el campo Motivo de rechazo es obligatorio.

- Para reasignar la oportunidad potencial a un nuevo propietario, seleccione la casilla de verificación Reasignar propietario.

Si el administrador de su compañía ha configurado las reglas de asignación de oportunidades potenciales, al activar la casilla de verificación Reasignar propietario se activará el administrador de asignaciones para reasignar la oportunidad potencial conforme a las reglas de asignación de oportunidades potenciales. Según las políticas de la compañía, la oportunidad potencial rechazada se puede reasignar al propietario original o al gerente del propietario original. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los

modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

#### 4 Haga clic en Confirmar rechazo.

Volverá a aparecer la página Detalle de oportunidad potencial con información sobre el rechazo, incluido su nombre, el código de rechazo y, si se especifica, el motivo del rechazo. El valor del campo Estado de la oportunidad potencial cambia a Rechazada.

## Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales

En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, la sección Análisis del seguimiento de oportunidades potenciales de la página inicial de oportunidades potenciales proporciona información para ayudarle a analizar el progreso realizado en la calificación de oportunidades potenciales en los últimos 90 días.

En esta sección de la página inicial de oportunidades potenciales, puede realizar las acciones siguientes:

- Evaluar el rendimiento del equipo de ventas desde diferentes perspectivas.
- Ver el estado de oportunidad potencial para cada miembro del equipo de ventas seleccionando Propietario de la oportunidad potencial o Vendedor.
- Visualizar datos por mes o por semana para ver el estado de las oportunidades potenciales para esos períodos.
- Identificar las acciones necesarias para mover las oportunidades potenciales a través del proceso de ventas.
- Hacer clic en un segmento del gráfico para ver una lista de pistas.
- Descargar o imprimir estos análisis.

## Campos de oportunidad potencial

La página Edición de oportunidades potenciales le permite agregar oportunidades potenciales o actualizar los detalles de oportunidades potenciales existentes. En la página Edición de oportunidades potenciales se muestra todo el conjunto de campos para una oportunidad potencial.

**CONSEJO:** también puede editar oportunidades potenciales en la página Lista de oportunidades potenciales y en la página Detalle de oportunidad potencial. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la oportunidad potencial</b>	



Campo	Descripción
Compañía	Si se trata de una compañía, se corresponde con el nombre de la cuenta.
No enviar nunca correo electrónico	Indica si la oportunidad potencial desea recibir mensajes por correo electrónico o no.
<b>Información relacionada con la oportunidad</b>	
Estado	Estado de la oportunidad potencial como En proceso de calificación, Calificada, Convertida, Rechazada y Archivada. Sólo se puede cambiar en la página Edición de oportunidades potenciales, <i>no</i> en la página Nueva oportunidad potencial.  Si desea obtener más información sobre los valores de este campo y su significado, consulte Valores del campo Estado más abajo.
Puntuación	Puntuación a escala según los parámetros de su compañía, como A = Mejor valorado, B = Valoración buena, C = Valoración regular, y D = Peor valoración.
Productos de interés	Producto o servicio por el que la oportunidad potencial muestra interés.
Ingresos potenciales	Ingresos potenciales en la moneda que haya seleccionado el usuario o el administrador de la compañía.
Fecha de cierre estimada	Fecha y hora en que se prevé cerrar la oportunidad potencial.
Siguiente paso	Descripción del próximo paso que se debe seguir.
Origen	Categorías de origen según los parámetros de la compañía, por ejemplo, Publicidad, Correo ordinario, Evento, Promoción, Referencia, Feria comercial, Web, Socio, Adquirido, Alquilado y Otros.
Campaña	Campaña que genera esta oportunidad potencial o que está enlazada a esta oportunidad potencial.
Sector	Categoría industrial para la oportunidad potencial según la configuración de su compañía.
Ingresos anuales	Ingresos anuales correspondientes a la compañía de la oportunidad potencial.
<b>Información adicional</b>	
Cuenta asociada	Cuenta enlazada a esta oportunidad potencial. Necesario para convertir oportunidades potenciales en oportunidades.
Contacto asociado	Contacto enlazado a esta oportunidad potencial. Necesario para convertir oportunidades potenciales en oportunidades.
Registro de oportunidad potencial asociada	Registro de negocio enlazado a esta oportunidad potencial. Este campo se define automáticamente al convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio.
Oportunidad asociada	Oportunidad enlazada a esta oportunidad potencial. Necesario para

Campo	Descripción
	convertir oportunidades potenciales en oportunidades.
Propietario	El propietario del registro de oportunidad potencial.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Nombre completo de propietario	El propietario del registro de oportunidad potencial.
Reasignar propietario	Indica que se debe asignar de nuevo la oportunidad potencial. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de oportunidades potenciales, al seleccionar este campo se activará el administrador de asignaciones en Oracle CRM On Demand para procesar la oportunidad potencial de nuevo y asignarla conforme a las reglas definidas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).  <b>NOTA:</b> el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. El nombre del propietario de la oportunidad potencial cambia cuando se reasigna el registro.
Vendedor	Vendedor que la compañía asigna a esta oportunidad potencial.
Descripción	Información adicional que describe la oportunidad potencial. Límite de 16.350 caracteres.
Sitio web	Sitio web enlazado a la oportunidad potencial.
Estado de propiedad	Estado de propiedad actual de la oportunidad potencial.
Profesión	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ingresos aproximados	Éste es un campo para moneda. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha de nacimiento	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descripción
Edad	El valor de este campo se calcula a partir de los datos del campo Fecha de nacimiento. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha calificada	Si el campo Estado está definido en Cualificado, se rellena automáticamente con la fecha actual.

## Valores del campo Estado

A medida que avanza la oportunidad potencial por el proceso de gestión de oportunidades potenciales, el campo Estado de la oportunidad potencial indica en qué momento está del proceso. Los valores de Estado son la principal manera de filtrar oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre el proceso de gestión de oportunidades potenciales, consulte [Oportunidades potenciales](#) (en la página 183).

En la siguiente tabla se muestran los posibles valores del campo Estado.

Estado	Descripción
Archivada	Resultados derivados de la realización de los pasos de archivado ( <a href="#">Archivado de oportunidades potenciales</a> (consulte " <a href="#">Archivar pistas</a> " en la página 194)). Se determina que la oportunidad potencial no tiene valor para la compañía y se elimina del proceso de evaluación.
Convertida	Resultados derivados de la realización de los pasos de conversión ( <a href="#">Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros de negocio u oportunidades</a> (consulte " <a href="#">Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades</a> " en la página 195)). Se determina que la oportunidad potencial tiene suficiente valor para convertirse en una oportunidad.
Calificada	Resultados derivados de la realización de los pasos de calificación ( <a href="#">Calificación de oportunidades potenciales</a> (en la página 193)). La oportunidad potencial ha pasado el proceso de calificación. El nuevo propietario se convierte en el vendedor asignado a la oportunidad potencial.
En calificación	Resultados derivados de la realización de los pasos de creación ( <a href="#">Calificación de oportunidades potenciales</a> (en la página 193)). Se ha creado la oportunidad potencial y va a iniciar el proceso de calificación o está en pleno proceso. De manera predeterminada, el propietario es la persona que ha creado la oportunidad potencial.
Rechazada	Resultados derivados de la realización de los pasos de rechazo ( <a href="#">Rechazo de oportunidades potenciales</a> (en la página 199)). Se determina que la oportunidad potencial calificada no tiene tanto valor como pensó el evaluador en primer lugar.



# 4 Ventas

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para la información de ventas:

- **Cuentas.** Utilice estas páginas para gestionar la información sobre las compañías con las que realiza negocios.
- **Contactos.** Utilice estas páginas para realizar seguimientos de las personas asociadas a sus cuentas y oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilice estas páginas para gestionar oportunidades potenciales generadoras de ingresos.
- **Pronósticos.** Utilice estas páginas para generar pronósticos para prever ingresos trimestrales basados en las oportunidades existentes.

El tipo de registro Oportunidades potenciales también está relacionado con el área de ventas, ya que las oportunidades potenciales pueden convertirse en oportunidades.

Oracle CRM On Demand también proporciona los siguientes tipos de registro para información de ventas y de planificación de negocio:

- **Plan de negocio.** Utilice estas páginas para establecer objetivos estratégicos y acciones para cuentas, contactos o productos.
- **Objetivo.** Utilice estas páginas para gestionar objetivos de mayor nivel que desea cumplir.
- **Cuenta del plan.** Utilice estas páginas para realizar seguimientos de cómo se mapean las cuentas a los planes de negocio.
- **Contacto del plan.** Utilice estas páginas para asociar contactos a planes de negocio.
- **Oportunidad del plan.** Utilice estas páginas para asociar oportunidades a planes de negocio.

## Gestión de ventas

Para gestionar ventas, aplique los siguientes procesos:

- 1 [Proceso de gestión de oportunidades](#) (en la página 206)
- 2 [Proceso de gestión de cuentas](#) (en la página 206)
- 3 [Proceso de gestión de contactos](#) (en la página 207)
- 4 [Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas](#) (en la página 208)
- 5 [Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos](#) (en la página 208)

**6** [Proceso de gestión de la agenda y las actividades](#) (en la página 209)

## Proceso de gestión de oportunidades

Para gestionar oportunidades, realice las siguientes tareas:

- 1** Revisar los campos de oportunidad y la información relacionada. Para obtener más información, consulte [Campos de la oportunidad](#) (consulte "[Campos de oportunidad](#)" en la página 271).
- 2** Crear un nuevo registro de oportunidad. Para obtener más información, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42).
- 3** Agregar registro de ingresos por productos a la oportunidad. Para obtener más información, consulte [Enlace de productos con oportunidades](#) (en la página 260).
- 4** Definir los roles del contacto y los contactos clave. Para obtener más información, consulte [Contactos](#) (en la página 234) y Adición de roles.
- 5** Realizar un seguimiento de las actividades y las notas relacionadas con las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 168) y [Adición de notas](#) (en la página 106).
- 6** Asignar propiedad y visibilidad a la oportunidad, consulte Gestión de perfiles de acceso y [Uso compartido de registros \(equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101).
- 7** Actualizar la etapa de ventas de las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 252).
- 8** Enlazar a socios y competidores relacionados con las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades](#)" en la página 258).
- 9** Realizar evaluaciones y pronósticos de las oportunidades. Para obtener más información, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 252).

## Proceso de gestión de cuentas

Para gestionar cuentas, realice las siguientes tareas:

- 1** Revisar los campos de la cuenta y la información relacionada. Para obtener más información, consulte [Campos de la cuenta](#) (consulte "[Campos de una cuenta](#)" en la página 231).
- 2** Crear un nuevo registro de cuenta. Para obtener más información, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42).
- 3** Definir los roles del contacto y los contactos clave. Para obtener más información, consulte [Contactos](#) (en la página 234) y Adición de roles.

- 4 Realizar un seguimiento de las notas y las actividades relacionadas con la cuenta. Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 168) y [Adición de notas](#) (en la página 106).
- 5 Asignar propiedad y visibilidad a la cuenta. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso y [Uso compartido de registros \(equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101).
- 6 Enlazar a socios y competidores con la cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#)" en la página 224).
- 7 Definir las relaciones entre cuentas. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (consulte "[Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#)" en la página 220).  
**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Agregar los registros de ingresos a la cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 227).  
**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Realizar un pronóstico de los ingresos por cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 227).  
**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Realizar el seguimiento de los activos de cuenta. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226).

## Proceso de gestión de contactos

Para gestionar contactos, realice las siguientes tareas:

- 1 Revisar los campos del contacto y la información relacionada. Para obtener más información, consulte [Campos del contacto](#) (consulte "[Campos de contacto](#)" en la página 247).
- 2 Crear un nuevo registro de contacto. Para obtener más información, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42).
- 3 Realizar un seguimiento de las notas y las actividades relacionadas con el contacto. Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 168) y [Adición de notas](#) (en la página 106).
- 4 Asignar propiedad y visibilidad al contacto. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso y [Uso compartido de registros \(equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101).
- 5 Rellenar la encuesta de satisfacción del cliente. Para obtener más información, consulte [Uso de guiones de evaluación](#) (en la página 120).

- 6 Definir las relaciones entre contactos. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de relaciones entre contactos](#) (consulte "[Realizar seguimiento de relaciones entre contactos](#)" en la página 242).

**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Agregar los registros de ingresos al contacto. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 244).

**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Realizar un pronóstico de los ingresos por contacto. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 244).

**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Realizar el seguimiento de los activos del contacto. Para obtener más información, consulte [Seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226).

**Nota:** este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- 1 Definir las cuotas. Para obtener más información, consulte [Gestionar cuotas](#) (en la página 282).
- 2 Realizar el pronóstico de las oportunidades, las cuentas y los contactos. Para obtener más información, consulte [Pronósticos](#) (en la página 274).
- 3 Revisar los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Revisión de pronósticos](#) (consulte "[Revisar pronósticos](#)" en la página 276).
- 4 Actualizar los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Actualización de pronósticos](#) (consulte "[Actualizar pronósticos](#)" en la página 278).
- 5 Enviar los pronósticos. Para obtener más información, consulte [Envío de pronósticos](#) (consulte "[Enviar pronósticos](#)" en la página 281).

## Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- 1 Configurar el año fiscal de la compañía. Para obtener más información, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#).



- 2 Determinar la jerarquía de los pronósticos. Para obtener más información, consulte Configuración de la definición de pronósticos.
- 3 Configurar las cuotas de los usuarios. Para obtener más información, consulte Configurar las cuotas de ventas de los usuarios.
- 4 Crear la definición de los pronósticos, incluidos los valores de Fecha, Tipo, Duración y Participantes. Para obtener más información, consulte Configuración de la definición de pronósticos.

## Proceso de gestión de la agenda y las actividades

Para gestionar la agenda y actividades, realice las siguientes tareas:

- 1 Revise las actuales citas de la agenda, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 141).
- 2 Cree las nuevas citas y tareas, consulte [Creación de actividades](#) (en la página 145).
- 3 Comparta su agenda con otros usuarios, consulte [Visualización de la agenda de otros usuarios](#) (en la página 163).
- 4 Realice seguimientos y gestione las tareas clave, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 141).

## Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas)

Las oportunidades potenciales desempeñan un rol importante en el proceso de ventas. El proceso de ventas se puede originar a raíz de la generación de oportunidades potenciales. A su vez, las oportunidades potenciales pasan de forma progresiva por la calificación hasta llegar a la etapa de conversión. Para obtener más información sobre el proceso de ventas, consulte [Gestión del marketing](#) (en la página 173). Puede convertir oportunidades potenciales en contactos, cuentas, registros del negocio y oportunidades. Después de convertir una oportunidad potencial en oportunidad o registro del negocio, ésta se integra en el proceso de ventas. Además, determinados campos del registro de oportunidad o registro del negocio adquieren sus valores del registro de oportunidad potencial. Estos valores se basan en el mapeo de las oportunidades potenciales que se han convertido durante el proceso de ventas.

## Cuentas

Utilice las páginas de cuentas para crear y actualizar cuentas, y para realizar un seguimiento de éstas. Por lo general, las *Cuentas* son compañías con las que realiza operaciones comerciales, pero también puede realizar un seguimiento de socios, competencia, afiliados, etc. como cuentas.

Si los registros de cuentas son una parte esencial en la manera de gestionar los negocios de la compañía, como suele ocurrir en muchas compañías, se recomienda introducir tanta información sobre las cuentas como

sea posible. Parte de esa información, como la que se introduce en los campos Región e Industria, se puede utilizar como una forma de clasificación en los informes. De igual manera, si enlaza un registro (por ejemplo, una oportunidad) a un registro de cuenta con los campos Región o Industria rellenos, las oportunidades se podrán clasificar en función de dichos valores.

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

■ [Gestión de cuentas](#) (en la página 212)

## Trabajar con la página inicial de la cuenta

La página inicial de la cuenta es el punto de partida para gestionar las cuentas.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la cuenta. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de una cuenta

Puede crear una cuenta haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis cuentas visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la cuenta](#) (consulte "[Campos de una cuenta](#)" en la página 231).

### Trabajar con listas de cuentas

En la sección Listas de cuentas aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las cuentas.

Lista de cuentas	Filtros
Todas las cuentas	Todas las cuentas, ordenadas alfabéticamente por nombre.
Todas las cuentas del cliente	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en cliente
Todas las cuentas de competidor de cuenta	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en competidor
Todas las cuentas de socio de cuenta	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en socio
Todas las cuentas que sean clientes potenciales	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en potencial

Lista de cuentas	Filtros
Cuentas creadas recientemente	Todas las cuentas, ordenadas por la fecha de creación.
Cuentas modificadas recientemente	Todas las cuentas, ordenadas por la fecha de modificación.
Todas las cuentas referenciables	Cuentas con la casilla de verificación Referencia activada
Todas las cuentas principales	Cuentas en las que la prioridad se establece en alta
Mis cuentas	Cuentas donde su nombre aparece en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las cuentas visualizadas recientemente

En la sección Mis cuentas visualizadas recientemente aparecen las cuentas que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Trabajar con tareas relacionadas con las cuentas

En la sección Mis tareas relacionadas con cuentas abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por fecha de vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el administrador. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la cuenta con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la cuenta.
- Para ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Uso de informes para analizar el rendimiento de las cuentas

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en la página inicial de la cuenta (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página). En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis de cuentas, que muestra un análisis completo

de cómo se distribuyen las cuentas y de los ingresos cerrados. Para obtener información sobre la utilización de la sección Análisis de cuentas, consulte [Análisis del rendimiento de las cuentas](#) (consulte "[Análisis del rendimiento de la cuenta](#)" en la página 230).

### Adición de secciones a la página inicial de la cuenta

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de la cuenta, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de la cuenta.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de la cuenta*

- 1 En la página inicial de la cuenta, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la cuenta, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas

Para gestionar cuentas, realice las siguientes tareas:

- [Reasignación de cuentas](#) (en la página 213)
- [Modificación de un contacto principal de la cuenta](#) (consulte "[Cambiar un contacto principal de la cuenta](#)" en la página 214)
- [Enlace de registros a cuentas](#) (en la página 215)
- [Enlace de cuentas de cartera](#) (consulte "[Enlazar cuentas de cartera](#)" en la página 218)
- [Especificación de cuentas principales](#) (en la página 218)
- [Limitación de los registros de cuentas mostrados](#) (consulte "[Limitar los registros de cuentas que se muestran](#)" en la página 219)
- [Seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (consulte "[Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#)" en la página 220)  
**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.
- [Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos](#) (en la página 221)
- [Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#)" en la página 224)
- [Seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226)
- [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 227)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Análisis del rendimiento de las cuentas](#) (consulte "[Análisis del rendimiento de la cuenta](#)" en la página 230)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Uso de guiones de evaluación](#) (en la página 120)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de una cuenta](#) (en la página 231)
- [Cómo trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de la cuenta](#)" en la página 210)
- [Informes](#) (en la página 795)
- [Uso del Offline Client](#) (consulte "[Usar el Offline Client](#)" en la página 760)
- [Importación de datos](#)

## Reasignación de cuentas

Si sus niveles de acceso se lo permiten, puede reasignar una cuenta manualmente cambiando el propietario o el libro personalizado principal en el registro de cuenta.

**NOTA:** en función del modo de propiedad de registros que configure el administrador de la compañía para el tipo de registro Cuenta, podrá asignar un registro de cuenta a un propietario o a un libro personalizado principal; no obstante, no podrá asignar un registro de cuenta al propietario y al libro personalizado principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

Si su compañía utiliza el administrador de asignaciones y se configura el tipo de registro Cuenta para el modo usuario o mixto de propiedad de registros, también puede reasignar una cuenta a un nuevo propietario si selecciona la casilla de verificación Reasignar cuenta en la solicitud.

### ***Para reasignar una cuenta***

- 1 Seleccione la cuenta que desee reasignar.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.

- 3 En la página Edición de la cuenta, realice una de las acciones siguientes:

- En el campo Propietario o Libro,, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario o libro en la ventana de búsqueda.
- Seleccione la casilla de verificación Reasignar cuenta para ejecutar el administrador de asignaciones para reasignar la cuenta.

**NOTA:** El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

- 4 Guarde los cambios.

**NOTA:** el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

## **Cambiar un contacto principal de la cuenta**

Un contacto puede tener varios contactos, pero uno de los contactos se debe especificar como contacto principal de la cuenta. De forma predeterminada, el primer contacto agregado de la cuenta es el contacto principal, pero puede cambiar esta configuración.

### ***Para cambiar un contacto principal de la cuenta***

- 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.

**NOTA:** Si el campo Contacto principal no se muestra en la página Detalles de la cuenta y Editar cuenta, póngase en contacto con el administrador de la compañía para agregar el campo al diseño de la página.

**CONSEJO:** Si la función de edición en línea está activada para la compañía, puede cambiar el contacto principal en línea en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre la edición en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

- 3 En la página Editar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Contacto principal.
- 4 En la ventana Búsqueda, seleccione el nuevo contacto principal.
- 5 En la página Editar cuenta, haga clic en Guardar.

## Enlace de registros a cuentas

Puede enlazar los nuevos registros que cree en la página de detalles, como contactos y actividades, al registro de una cuenta. El enlace asocia los registros entre sí, de manera que usted y otros usuarios con derechos de acceso al registro puedan obtener una vista completa de la información.

Los nuevos registros se agregan a la base de datos al mismo tiempo que se enlazan a la cuenta seleccionada. Por ejemplo, un contacto que cree en la página Detalles de la cuenta se enlaza a la cuenta y después aparece en las páginas de Contactos.

Un registro de cuenta contiene información que, después del enlace a otro registro, se hereda. Por ejemplo, algunos informes de oportunidades muestran los registros por zona o sector. Puesto que Zona y Sector no forman parte de los registros de oportunidad, el sistema accede a registros de cuenta enlazados para determinar a qué grupo pertenece la oportunidad. Por tanto, siempre que sea posible, conviene enlazar registros al registro de la cuenta.

También puede enlazar otros usuarios a un registro de la cuenta para que puedan ver el registro. Por ejemplo, puede que necesite compartir un registro de la cuenta con un equipo de compañeros con los que trabaja para cerrar un trato. En función del rol de cada uno, cada miembro del equipo puede tener necesidades de acceso diferentes del registro de la cuenta y los registros de contactos y oportunidades enlazados a esa cuenta.

### Para enlazar información a una cuenta

- 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la sección adecuada y vincule registros a la cuenta según sea necesario.

**NOTA:** el administrador de la compañía determina el tipo de información relacionada que se puede mostrar en la página Detalles de la cuenta. Puede cambiar el orden de las secciones de información relacionada que están disponibles u ocultar cualquier información relacionada que no esté utilizando. Para editar el diseño de la página, haga clic en Editar diseño y, a continuación, haga clic en las flechas de la página Diseño de página personal para agregar o para quitar secciones, y para organizar las secciones de la página. El cambio de estos ajustes afecta solamente a su vista de Oracle CRM On Demand.

La tabla siguiente indica algunos de los tipos de registro que se pueden vincular a una cuenta.

Tipo de registro	Información
Oportunidades	Para vincular una nueva oportunidad, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de oportunidad</a> (en la página 271).
Solicitudes de servicio	Para enlazar una nueva solicitud de servicio, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Solicitud de servicio</a> (consulte " <a href="#">Campos de solicitudes de servicio</a> " en la página 343).
Notas	<p>Para enlazar una nueva nota, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria y guarde el registro.</p> <p><b>NOTA:</b> también puede agregar notas haciendo clic en el icono de nota situado en la parte superior derecha de la página, si su compañía tiene activada esta función.</p> <p>Para obtener más información sobre notas, consulte <a href="#">Adición de notas</a> (en la página 106).</p>
Actividades abiertas	<p>Para enlazar una tarea o cita nuevas, haga clic en Nueva tarea o Nueva cita. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos Actividad</a> (consulte "<a href="#">Campos de actividad</a>" en la página 168).</p> <p>Puede enlazar varias actividades a una cuenta. Si una actividad tiene asociada una hora, dicha actividad se mostrará en la lista Actividades y en el Calendario.</p> <p>Los usuarios que pueden ver una cuenta también pueden ver las actividades enlazadas a dicha cuenta, incluidas las actividades que son propiedad de otros usuarios o que están asignadas a otros usuarios.</p>
Contactos	<p>Para enlazar un nuevo contacto, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Campos de contacto</a> (en la página 247).</p> <p><b>CONSEJO:</b> para evitar la duplicación de registros de contacto, también puede hacer clic en Agregar y, a continuación, en el icono de búsqueda junto a la columna Nuevo contacto. En la ventana de búsqueda, introduzca el nombre, los apellidos o la dirección de correo electrónico y haga clic en Ir. Si la aplicación no encuentra el contacto, haga clic en Nuevo para crear el registro de contacto.</p> <p>Si conoce la existencia del registro de contacto, haga clic en Agregar para enlazarlo a este registro.</p> <p>Para abrir la página Detalle de contacto y actualizar la información del contacto, haga clic en el enlace Nombre. Para obtener más</p>



	información sobre el enlace de contactos a cuentas, consulte <a href="#">Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos</a> (en la página 221).
Equipo de la cuenta	Para que otros empleados puedan ver este registro, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Añadir usuario al equipo de la cuenta, seleccione el nombre del empleado y especifique el nivel de acceso. Para obtener más información sobre el uso compartido de registros, consulte <a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a> (consulte " <a href="#">Compartir registros (equipos)</a> " en la página 101).
Socios de cuenta	Para vincular una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como el socio de esta cuenta, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> (consulte " <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> " en la página 224).
Competidores de cuenta	Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como competencia de esta cuenta, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte <a href="#">Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> (consulte " <a href="#">Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas</a> " en la página 224).

### **Para quitar o eliminar un registro enlazado**

#### **1** Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

#### **2** En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la sección adecuada.

#### **3** En la fila cuyo enlace desea quitar o eliminar, seleccione la opción Quitar o Eliminar del menú de nivel de registro.

- **Eliminar.** Este enlace cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.
- **Eliminar.** Permite eliminar el registro vinculado. Los registros eliminados se mueven a la página Ítems eliminados y se eliminan definitivamente de la base de datos una vez transcurridos 30 días.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (consulte "[Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#)" en la página 114)
- [Eliminación y restauración de registros](#) (consulte "[Eliminar y restaurar registros](#)" en la página 121)
- [Seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226)

## Enlazar cuentas de cartera

Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Puede vincular cuentas de cartera a una cuenta con una relación de muchas a una. En otras palabras, puede vincular muchas cuentas de cartera a una cuenta, pero cada cuenta de cartera sólo puede estar vinculada a una única cuenta.

**Antes de comenzar.** De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con la cartera en la página Detalles de la cuenta. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con la cartera al rol del usuario. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con la cartera al diseño de la página Detalles de la cuenta. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

### *Para enlazar una cuenta secundaria de cartera*

- 1 Seleccione la cuenta principal.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la información relacionada con la cartera y haga clic en Nueva.

- 3 Rellene los campos en la página Editar cuenta de cartera que se abre.

Para obtener más información sobre las cuentas de cartera, consulte [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 638).

- 4 Guarde el registro.

## Especificación de cuentas principales

Puede indicar jerarquías de cuentas, como una compañía subsidiaria de otra, si especifica una relación principal/secundaria. Primero, cree la cuenta principal y, a continuación, seleccione dicha cuenta como principal de la cuenta secundaria o subcuenta.

**Para especificar la cuenta principal**

- 1 Seleccione la cuenta secundaria.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.

**NOTA:** si la función de edición en línea está activada para la compañía, puede especificar la cuenta principal en línea en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información relativa a la edición en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

- 3 En la página Editar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Cuenta principal.
- 4 En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.
- 5 Guarde el registro.

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46)
- [Campos de la cuenta](#) (consulte "[Campos de una cuenta](#)" en la página 231)

**Limitar los registros de cuentas que se muestran**

Es posible limitar el número de cuentas mostradas seleccionando una lista filtrada. Una lista filtrada contiene un subconjunto de cuentas que cumplen los criterios guardados con la lista.

**Antes de comenzar:**

- Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores para los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar cuenta y anote los nombres y valores exactos de campos, tal como se utilizan en la aplicación. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. De forma alternativa, puede imprimir la página de detalles del registro para capturar los nombres exactos de campo; sin embargo, la impresión no captura los valores de campo de las listas desplegadas.
- Si utiliza Offline On Demand (el Offline client), el número de registros que puede descargar cada vez es limitado. De manera predeterminada, el Offline client limita el número de cuentas que se pueden descargar cada vez a 250. El administrador de la compañía puede solicitar ampliar este número. Ahora bien, si se incrementa el número, también puede aumentar el tiempo en que se tarda en completar el proceso de descarga. Si los registros de la cuenta superan el máximo que se permite descargar, cree listas filtradas que dividan las cuentas en cantidades inferiores, como cuentas basadas en diferentes valores de prioridad, o en una ubicación. A continuación, durante el proceso de descarga, seleccione las listas filtradas que haya creado para asegurarse de que se copian todos los registros de la cuenta en el portátil o en el equipo de sobremesa.

### ***Para abrir una lista filtrada para cuentas***

- 1 Haga clic en la ficha Cuentas.
- 2 En la sección Listas de cuentas en la Página inicial de la cuenta, seleccione la lista con la que desea trabajar.  
Para obtener una descripción de las listas de cuentas predeterminadas y filtradas, consulte [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 210).

### ***Para crear una lista filtrada para cuentas***

- 1 Haga clic en la ficha Cuentas.
- 2 En la sección Listas de cuentas en la Página inicial de la cuenta, haga clic en el enlace Gestión de listas.
- 3 En la página Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista.
- 4 Lleve a cabo los pasos descritos en [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de la cuenta](#) (consulte "[Campos de una cuenta](#)" en la página 231)
- [Trabajar con listas de actividades](#) (consulte "[Cómo trabajar con listas de actividades](#)" en la página 146)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta](#) (en la página 210)

## **Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas**

Si desea realizar el seguimiento de relaciones entre cuentas, guarde la información en las páginas Relación de cuentas. Por ejemplo, puede que desee realizar el seguimiento de relaciones de inversores o empresas afiliadas para esta cuenta.

Para ello, debe en primer lugar enlazar la cuenta de cuya relación desea realizar el seguimiento hasta el registro de la cuenta. (Puede enlazar tantas cuentas como desee.) A continuación, defina la relación y agregue cualquier otro dato relevante.

**NOTA:** la función de seguimiento de relaciones no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden crear campos personalizados para almacenar información adicional sobre relaciones de cuentas y agregar esos campos personalizados al diseño de la página de edición de relaciones de la cuenta. A continuación, los usuarios que tengan acceso a los registros de relaciones de la cuenta podrán ver y actualizar la información en los campos personalizados.

**Antes de comenzar.** Cree un registro de la cuenta para cada organización que desee vincular a la cuenta. Es posible que esta función no esté disponible en su versión.

### Para realizar un seguimiento de relaciones entre cuentas

**1** Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página de detalles de la cuenta, desplácese a la sección Relaciones entre cuentas y realice una de las siguientes acciones:

- Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar en la fila de la relación entre cuentas existente.

**3** En la página Editar relación entre cuentas, introduzca la información necesaria.

En la siguiente tabla se facilita información sobre los campos relacionados con el seguimiento de las relaciones entre las cuentas.

Campo	Comentarios
Cuenta relacionada	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento. Es un campo necesario.
Rol	Seleccione la opción que define la relación entre las cuentas. Es un campo necesario.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina la relación inversa entre las cuentas. Es un campo necesario.
Fecha de inicio	Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de la relación entre las cuentas. La fecha predeterminada es la de hoy.
Fecha final	Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de la relación entre las cuentas.

**4** Guarde el registro.

## Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos

Puede enlazar cuentas a contactos de distintas formas. En una página de detalles de la cuenta, puede enlazar contactos existentes a la cuenta y también puede crear nuevos contactos que se enlacen automáticamente a la cuenta. En una página de detalles de la cuenta, puede enlazar contactos existentes a la cuenta y también puede crear nuevas cuentas que se enlacen automáticamente al contacto.

### Acerca de la información de un contacto de cuenta

Tras enlazar una cuenta y un contacto, podrá ver los detalles del contacto de cuenta en la página de edición del contacto de cuenta. Los administradores de la compañía pueden crear campos personalizados para almacenar información adicional sobre los contactos de cuenta y agregar esos campos personalizados al

diseño de la página de edición del contacto de cuenta. A continuación, los usuarios que tengan acceso a los registros del contacto de cuenta podrán ver y actualizar la información de los campos personalizados.

Los administradores de la compañía crean campos personalizados para los contactos de cuenta a través del enlace Campos de contacto de cuenta, que está disponible para los tipos de registro Cuenta y Contacto en las páginas de personalización de aplicaciones de Oracle CRM On Demand. Los administradores de la compañía crean diseños para la página de edición del contacto de cuenta a través del enlace de diseño de páginas de contacto de cuenta, que también está disponible para los tipos de registro Cuenta y Contacto. Para obtener más información sobre la adición de campos personalizados y la creación de diseños de página, consulte Personalización de aplicaciones.

### Acerca de los roles del contacto

Al enlazar una cuenta y un contacto, puede especificar los roles que el contacto tendrá en la cuenta. Es esencial grabar el rol de un contacto de una compañía para comprender la influencia que el contacto tiene en cualquier decisión de compra de la cuenta. Por ejemplo, es posible que desee llevar a cabo un seguimiento de las siguientes relaciones de contactos de una cuenta: Aprobador, Usuario y evaluador, Usuario y aprobador, Aprobado por, Evaluador y aprobador, Evaluador y decisor y Desconocido.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar contactos a una cuenta.

#### *Para enlazar contactos a una cuenta*

**1** Seleccione la cuenta que desee.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** Para crear un nuevo contacto que esté enlazado a la cuenta, realice lo siguiente:

- a** En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Nuevo en la sección de información relacionada de Contactos.
- b** En la página Edición de contacto, introduzca la información del nuevo contacto y, a continuación, guarde los cambios.

**NOTA:** determinados campos de la página Edición de contacto pueden rellenarse automáticamente con valores del registro de cuenta.

**3** Para enlazar un contacto existente a la cuenta, realice lo siguiente:

- a** En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada de Contactos.
- b** En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el contacto que desee enlazar a la cuenta.  
  
Puede enlazar hasta cinco contactos a la cuenta en la página Lista de contactos.
- c** (Opcional) Para cada contacto, seleccione una opción que defina el rol principal del contacto en la cuenta.

**NOTA:** tras enlazar un contacto a la cuenta, puede agregar roles adicionales al contacto en la cuenta.

- d** Guarde los cambios.

El procedimiento siguiente describe cómo enlazar cuentas a un contacto.

### ***Para enlazar cuentas a un contacto***

- 1** Seleccione el contacto que desee.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2** Para crear una nueva cuenta que esté enlazada al contacto, realice lo siguiente:

- a** En la página Detalle del contacto, haga clic en Nuevo en la sección de información relacionada de Contactos.
- b** En la página Editar cuenta, introduzca la información de la nueva cuenta y, a continuación, guarde los cambios.

- 3** Para enlazar una cuenta existente al contacto, realice lo siguiente:

- a** En la página Detalle del contacto, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada de Contactos.
- b** En la página Agregar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione la cuenta que desee enlazar al contacto.

Puede enlazar hasta cinco cuentas al contacto en la página Agregar contacto.

- c** (Opcional) Para cada cuenta, seleccione una opción que defina el rol principal del contacto en la cuenta.

**NOTA:** tras enlazar una cuenta al contacto, puede agregar roles adicionales al contacto en la cuenta.

- d** Guarde los cambios.

El procedimiento siguiente describe cómo ver y actualizar detalles de un contacto de cuenta.

### ***Para ver y actualizar los detalles de un contacto de cuenta***

- 1** Realice una de las siguientes acciones:

- En la página Detalles de la cuenta, haga clic en el enlace Editar del contacto en la sección de información relacionada de Contactos.
- En la página Detalle del contacto, haga clic en el enlace Editar de la cuenta en la sección de información relacionada de Cuentas.

La página de edición del contacto de cuenta muestra los detalles del contacto relacionado. Los campos de la página pueden ser de solo lectura, o bien, puede agregar y cambiar la información de la página, en función de la forma en que el administrador de la compañía configure el diseño de la página.

- 2 Actualice la información, según sea necesario, y guarde los cambios.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar la información sobre el rol de un contacto de cuenta.

### ***Para actualizar la información del rol de un contacto de cuenta***

- 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la página Detalles de la cuenta, haga clic en el enlace Editar roles del contacto en la sección de información relacionada de Contactos.
- En la página Detalle del contacto, haga clic en el enlace Editar roles de la cuenta en la sección de información relacionada de Cuentas.

La página Roles de la cuenta o Roles del contacto muestra los roles disponibles y los roles seleccionados del contacto de la cuenta.

- 2 En la página Roles de la cuenta o Roles del contacto, en la sección Disponibles, seleccione los roles del contacto y, a continuación, utilice la flecha de dirección para mover los roles a la sección Seleccionados.
- 3 Utilice las flechas arriba y abajo para cambiar el orden de los roles en la sección Seleccionados.  
El rol que se encuentra en la parte superior de la lista es el rol principal.
- 4 Guarde los cambios.

## **Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas**

Oracle CRM On Demand proporciona áreas de la aplicación en las que se puede realizar un seguimiento de la información de los socios o la competencia de las cuentas. Por ejemplo, puede realizar un seguimiento de las compañías (cuentas) con las que trabaja con la cuenta XYZ o de las compañías (cuentas) con las que compite con la cuenta XYZ.

Para ello, primero enlace la cuenta cuya función es la de socio o competidor al registro de la cuenta. Puede enlazar tantas cuentas de socios o competidores como desee. A continuación, agregue información, como las fortalezas y las debilidades, sobre el socio o el competidor en la página Editar socio de la cuenta o Editar competidor de la cuenta.

**NOTA:** cuando agrega un socio o competidor de cuenta, se crea un registro recíproco en la cuenta seleccionada. Por ejemplo, si agrega la Cuenta 123 como un socio de cuenta de la Cuenta XYZ, la Cuenta 123 aparecerá automáticamente en la lista Socio de cuenta para la cuenta XYZ.

Para obtener información sobre la conversión de cuentas existentes en cuentas de socio, consulte [Conversión de cuentas en cuentas de socio](#) (en la página 389).



**Antes de comenzar.** Cree un registro de cuenta para cada socio o competidor que quiera enlazar a la cuenta. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar registros, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42).

### ***Para realizar un seguimiento de la información de socios y competidores de las cuentas***

**1** Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página de detalles de la cuenta, desplácese a la sección Competidores de cuenta o Socios de cuenta, y realice una de las siguientes acciones:

- Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar que hay junto al socio o la competencia existentes.

**3** En la página Editar socio de la cuenta o Editar competidor de la cuenta, introduzca la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información de socios o competencia.

Campo	Comentarios
Socio de cuenta	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como socio al negociar con esta cuenta. Éste es un campo obligatorio.
Competidor de cuenta	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como competencia de esta cuenta. Éste es un campo obligatorio.
Rol	Seleccione una opción que defina la relación entre las cuentas. Éste es un campo obligatorio.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina la relación inversa entre las cuentas. Éste es un campo obligatorio.
Fecha de inicio	Puede usar este campo para registrar la fecha de inicio de una asociación. La fecha predeterminada es la de hoy. Éste es un campo obligatorio.
Fecha final	Puede utilizar este campo para registrar la fecha de vencimiento de una relación con un socio.
Contacto principal	El contacto más importante para la relación con el socio o el competidor.

**4** Guarde el registro.

## Realizar el seguimiento de activos

Si desea realizar el seguimiento de un producto vendido a un cliente o a una compañía, enlace el registro del producto a la cuenta como un activo.

### *Para vincular un registro de producto a una cuenta como un activo*

- 1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la cuenta, descienda hasta la sección Activos y realice una de las siguientes acciones:

- Para crear un activo, haga clic en Nuevo.

De manera predeterminada, el creador del activo es el propietario de éste.

- Para actualizar información sobre el activo, haga clic en el enlace Editar que hay junto al activo existente.

- 3 En la página Editar activo, especifique la información necesaria.

**NOTA:** Si utiliza una versión específica del sector de Oracle CRM On Demand, puede que los activos aparezcan en la lista bajo distintos encabezados. Por ejemplo, en Oracle CRM On Demand Automotive Edition, los activos aparecen como *vehículos*.

La tabla siguiente describe algunos de los campos para realizar un seguimiento de la información de activos. Si está utilizando una versión específica del sector de Oracle CRM On Demand, puede encontrar campos adicionales.

Campo	Descripción
<b>Información básica del activo</b>	
Nombre del producto	Producto proporcionado al cliente. Cuando se enlaza el registro del producto, los siguientes campos se copian de la definición del producto: categoría del producto, número de pieza, tipo y estado.
Precio de compra	Precio pagado por el producto
Cantidad	Cantidad de unidades que ha adquirido el cliente.
Fecha de envío	El valor predeterminado es la fecha de hoy.
Categoría de producto	Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.
Nº de pieza	Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.
Tipo	Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.
Estado operativo	Los valores predeterminados son Inactivo, Activo, En espera, En funcionamiento, Uso limitado, En mantenimiento, Parado, Parada crítica.

Campo	Descripción
Garantía	Duración de la garantía.
Contrato	Tipo de contrato, como Bronce, Plata, Oro o Platino.
Moneda	Moneda correspondiente al Precio de compra. Si el administrador ha configurado la función de conversión, puede seleccionar otra moneda para convertir el precio a ella.
Fecha de notificación	<p>La fecha que aparece en el registro de tarea.</p> <p>Si se introduce una fecha de notificación en el registro de activo, se crea una tarea al guardar este registro. La tarea aparecerá como “Nombre de activo requiere seguimiento” en Mi página inicial, en Página inicial de la cuenta y en Calendario.</p> <p><b>CONSEJO:</b> Establezca una fecha que le permita realizar el seguimiento de las tareas relativas a este activo, como, por ejemplo, una notificación de vencimiento de un contrato o una garantía.</p> <p><b>NOTA:</b> La función de creación automática de tareas sólo se activa cuando se introduce una fecha de notificación en un registro de activo, pero no en un registro de contacto.</p>
<b>Información adicional</b>	
Descripción	Información adicional sobre el activo. Límite de 250 caracteres.

## Seguimiento de ingresos basados en cuentas

**Antes de comenzar.** Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Puede realizar el seguimiento de la información sobre ingresos de cada cuenta. De esta manera la compañía puede basar sus previsiones en los ingresos por cuenta. Para ello, debe agregar registros de ingresos a las cuentas.

La adición de registros de ingresos a las cuentas permite:

- Realizar el seguimiento de productos, categorías de productos o pronósticos de ingresos para cada cuenta.
- Basar los pronósticos de la compañía en los ingresos por cuenta.

Si su compañía basa sus pronósticos en las cuentas, sólo se incluirán en el pronóstico los registros que cumplan estos criterios:

- El estado del registro de ingresos para la cuenta debe ser Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro de ingresos para la cuenta debe estar seleccionado.
- El registro de ingresos no puede estar enlazado a una oportunidad.

**Antes de comenzar.** Su compañía debe informarle del método de pronóstico que desea utilizar. Las compañías pueden basar los pronósticos en cualquiera de las siguientes opciones: ingresos por oportunidad, ingresos y cantidad de productos de la oportunidad, así como ingresos de las cuentas y los contactos. El

método de pronóstico de la compañía determina los campos que debe rellenar al agregar registros de ingresos a cuentas.

### **Para agregar ingresos a cuentas**

**1** Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalles de la cuenta, descienda hasta la sección Ingresos y realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar un registro de ingresos, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información de los ingresos, haga clic en el enlace Editar situado junto al registro de ingresos existente.

**3** En la página Editar ingreso, rellene los campos de ingresos.

**NOTA:** si su compañía no utiliza los ingresos por cuenta para sus pronósticos, se recomienda dejar la casilla de verificación Pronóstico desactivada en la página Ingresos.

**4** Guarde el registro.

### **Campos de ingresos**

En la tabla siguiente se describe la información de campos para ingresos. El administrador de compañía puede agregar, volver a etiquetar o eliminar los campos, por lo que puede que los campos que se muestren sean distintos a los indicados en esta tabla.

**NOTA:** el pronóstico basado en ingresos por cuenta y por contacto requiere que Ingresos esté activado para Cuentas y para Contactos. Esta función debe estar configurada para la compañía. Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

**ADVERTENCIA:** si su compañía basa sus pronósticos en ingresos por cuenta o por contacto, la información que escriba para los ingresos puede afectar a sus cálculos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el producto	

Campo	Descripción
Fecha de inicio/cierre	<p>Si se trata de una cuenta o un contacto, la fecha de cierre de ingresos prevista. Si se trata de un ingreso periódico, la fecha de inicio. Para un ingreso periódico con fecha de cierre el último día de mes y fecha de inicio a mitad de mes, agregue un registro para el precio periódico total y otro para los pedidos prorrateados.</p> <p>Por ejemplo: Empieza a suministrar productos desechables a una compañía o un cliente el 15 de mayo. A partir de ese momento, enviará a final de cada mes y hasta finales de año, 500 dólares en productos desechables.</p> <p>Para el pedido a mitad de mes, agregue un registro con estos valores: Ingresos = 250 dólares estadounidenses Cantidad = 1</p> <p>Para el pedido periódico, agregue un segundo registro con estos valores: Ingresos = 250 dólares estadounidenses Cantidad = 1 Frecuencia = Mensual Nº de períodos = 7 (de junio a diciembre).</p>
Nombre del producto	Sólo pueden seleccionarse los productos que el administrador de su compañía marque como disponibles para pedido.
Categoría de producto	Categoría del producto.
Nº de pieza	Número incluido con la definición del producto. Sólo lectura.
Pronóstico	Indicador para incluir este producto en los totales del pronóstico.
Tipo	<p>Los valores predeterminados son Real, Enviado, Facturado, Registrado, Previsto y Cuota.</p> <p><b>NOTA:</b> el tipo que configure se aplica al registro de ingresos. Puede que aparezca en esta página otro campo Tipo (campo de sólo lectura) que se rellena con la información del producto.</p>
Estado	<p>Si su compañía calcula los pronósticos basándose en las cuentas o contactos, debe establecer el estado en Abierto, Pendiente o Cerrado, para que se incluya este registro en los pronósticos.</p> <p><b>NOTA:</b> el estado que defina se aplicará al registro de ingresos. Puede que aparezca en esta página otro campo Estado (campo de sólo lectura) que se rellena con la información del producto.</p>
Cantidad	Cantidad de unidades que el cliente solicita. Para un producto periódico, escriba la cantidad del producto por período. Por ejemplo, si envía 10 cartuchos de impresión cada mes, escriba 10.

Campo	Descripción
Ingresos	<p>Cantidad multiplicada por el precio. No se pueden sobrescribir los ingresos. Si la casilla de verificación Pronóstico está activada, este importe de ingresos participará de los totales de pronósticos de la compañía.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para pronosticar un valor de ingresos específico, con independencia del producto o la categoría de producto, establezca la cantidad en 1 y el precio igual al valor de ingresos.</p>
Descripción	Información adicional sobre el producto. Límite de 16.350 caracteres.
<b>Información sobre los ingresos periódicos</b>	
Frecuencia	<p>Indica la frecuencia de un producto periódico.</p> <p>El término <i>quincenal</i> significa una vez cada dos semanas.</p> <p>Si rellena este campo, también debe rellenar el campo N° de períodos.</p>
N° de períodos	<p>Número de períodos para un producto periódico. Los ingresos periódicos pueden admitir un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia seleccionada (en el campo Frecuencia). Por ejemplo si dispone de ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años.</p> <p><b>NOTA:</b> si rellena este campo, también debe rellenar el campo Frecuencia.</p>
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>Persona asignada a este registro de ingresos. Generalmente, los propietarios pueden actualizar los datos del registro o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, se pueden compartir los registros de cuentas, contactos y oportunidades con otros empleados. Para obtener instrucciones, consulte <a href="#">Uso compartido de registros (equipos)</a> (consulte "<a href="#">Compartir registros (equipos)</a>" en la página 101).</p>

## Análisis del rendimiento de la cuenta

La sección Análisis del rendimiento de la cuenta de la página inicial de la cuenta muestra un análisis de cómo se distribuyen las cuentas y de los ingresos cerrados. Puede identificar los clientes de mayor y menor rendimiento, así como los nuevos segmentos de mercado.

En esta sección de la página inicial de la cuenta, puede colocar el puntero en la gráfica para ver información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado o cambiar las categorías en las listas desplegables para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

## Campos de una cuenta

La página Editar cuenta le permite agregar cuentas o actualizar los detalles de cuentas existentes. En la página Editar cuenta se muestra todo el conjunto de campos para una cuenta.

**CONSEJO:** también puede editar cuentas en la página Lista de cuentas y en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

Los registros de cuentas son fundamentales en lo que respecta a cómo se gestionan y se muestran los datos. Por ello, debe introducir tanta información sobre las cuentas como sea posible. Parte de esa información, como la zona o la industria, se puede utilizar como una forma de clasificación en los informes. De igual manera, si vincula un registro (por ejemplo, una oportunidad) a un registro de cuenta con los campos Zona o Industria rellenos, las oportunidades se podrán clasificar en función de estos valores.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la cuenta</b>	
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Ubicación	Tipo de instalaciones que utiliza la cuenta en esta ubicación, por ejemplo, Oficina central.
Cuenta principal	Compañía de la que es subsidiaria la cuenta.
Sitio web	Dirección URL de la cuenta.
<b>Información de ventas de la cuenta</b>	
Tipo de cuenta	<p>Relación de la cuenta con la compañía; por ejemplo, Cliente potencial, Cliente, Socio o Competencia.</p> <p><b>Nota:</b> Las cuentas designadas como socio o competidor se muestran en las listas Todas las cuentas de socio y Todas las cuentas de competidor, respectivamente, en la página inicial de la cuenta.</p> <p>También aparecen en la lista de cuentas que puede vincular a otras cuentas u oportunidades desde la página de detalles de la cuenta o de la oportunidad. En esta etapa, puede definir la función exacta que desempeña la cuenta, como Revendedor, Proveedor o Socio, y realizar un seguimiento de la información de socios y competencia correspondiente a cada cuenta y oportunidad.</p>
Prioridad	Prioridad de la cuenta, por ejemplo, Alta, Media o Baja.

Campo	Descripción
Sector	Tipo de actividad a la que se dedica la cuenta, por ejemplo, Manufactura, Alta tecnología, Servicios financieros, Menudeo, Automotriz, Farmacéutica, Telecomunicaciones, Energía, Servicios u Otra.  Si desea ver la información (por ejemplo, de oportunidades) incluida en informes por industria, seleccione una industria para la cuenta y, a continuación, enlace el registro de oportunidad a la cuenta.
Compañía que cotiza en bolsa	Indicación de que la cuenta corresponde a una compañía de propiedad pública.
Región	Zona a la que pertenece la cuenta en su compañía. Si desea ver la información (por ejemplo, de oportunidades) incluida en informes por zona, seleccione una zona para la cuenta y, a continuación, enlace el registro de oportunidad a la cuenta.
Estado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fecha de última visita	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº de identificación hospitalaria	Número de identificación hospitalaria. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influencia	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frecuencia de visitas	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campaña fuente	La campaña que generó la cuenta. Si la cuenta se crea mediante el proceso de conversión de oportunidades potenciales, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la oportunidad potencial. Si la cuenta la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.
Ingresos anuales	Importe de los ingresos anuales de la compañía.
Segmento de mercado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial del mercado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ventas año corriente	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Cuota de mercado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referencia	Indicación de que la cuenta se puede utilizar como referencia para el contacto de clientes potenciales o representantes de ventas.
Referencia	Fecha en la que la cuenta se convierte en referencia.



Campo	Descripción
desde	
Socio de cuenta	Indicación de que la cuenta es un socio.
Número de médicos	Número de médicos que trabajan en un centro de asistencia sanitaria, como un hospital o una clínica. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ruta	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Información adicional</b>	
Dirección de facturación y envío	<p>Al seleccionar un país se determinan las etiquetas del resto de los campos de dirección, de acuerdo con la convención del formato de dirección de ese país. Observará que la pantalla se actualiza para ajustar los nombres de campo.</p> <p>Si agrega un contacto y lo enlaza a esta cuenta, la dirección de facturación de la cuenta se transfiere a la sección Dirección de la cuenta de ese contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> si el uso compartido de direcciones está configurado para su compañía, las direcciones de facturación y envío serán de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para cumplir con los requisitos del uso compartido de direcciones. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte <a href="#">Direcciones</a>.</p>
Propietario	<p>El alias del propietario del registro de cuenta.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar la propiedad de un registro de cuenta, debe tener configurado el nivel de acceso de Lectura/Edición para el registro.</p> <p><b>NOTA:</b> si la opción de propietario de un grupo está activada para la compañía, los miembros del grupo cambiarán automáticamente si el nuevo propietario de la cuenta es un miembro de otro grupo.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> <p>Puede compartir registros de cuenta con otros usuarios a través de la página Equipo de la cuenta. Para obtener información sobre el uso compartido de registros con otros usuarios, consulte <a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Compartir registros (equipos)</a>" en la página 101).</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Reasignar cuenta	Indica que la cuenta se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de cuentas, este campo hará que se ejecute el administrador de asignaciones en Oracle CRM On Demand para procesar de nuevo

Campo	Descripción
	<p>la cuenta y asignarlo en función de las reglas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p> <p><b>NOTA:</b> el tiempo que se tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. En el caso de cuentas, el tiempo de procesamiento también depende del número de miembros en el equipo y el número de contactos y oportunidades asociados al registro. El nombre del propietario cambia cuando se reasigna el registro.</p>
Territorio	Territorio al que pertenece la cuenta.
Descripción	Información adicional sobre la cuenta. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

#### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Gestión de cuentas](#) (en la página 212)

## Contactos

Utilice las páginas Contacto para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los contactos. Los *Contactos* son personas con las que su compañía mantiene actualmente relaciones comerciales o espera hacerlo en el futuro. Estas personas pueden ser empleados de otras compañías, consultores independientes, proveedores o conocidos. Un contacto suele estar asociado a una cuenta y, a menudo, un registro de cuenta incluye enlaces a información sobre varios contactos en esa compañía.

En Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, a menudo se designa un contacto como cliente para admitir la funcionalidad que es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Esta designación indica que se trata de un contacto con el que la compañía mantiene una relación a largo plazo, de manera que pueda supervisar los cambios de situación del cliente e identificar oportunidades para la venta cruzada de productos adicionales.

#### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Gestión de contactos](#) (en la página 237)

## Trabajo con la página inicial de contactos

La página inicial de contactos es el punto de partida para la gestión de contactos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de contactos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como quitarlas.

### Creación de un contacto

Puede crear un contacto haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis contactos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de contacto](#) (en la página 247).

### Trabajo con listas de contactos

En la sección Listas de contactos aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los contactos.

Lista de contactos	Filtros
Todos los contactos	No se encuentra disponible ningún filtro. Esta lista muestra todos los registros para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Todos los contactos del cliente	Contactos en los que el campo Tipo está establecido en Cliente
Mis contactos	Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario
Mis contactos creados recientemente	Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario, ordenados por la fecha de creación
Mis contactos recientemente modificados	Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación
Contactos creados recientemente	Todos los contactos, ordenados por la fecha de creación
Contactos recientemente modificados	Todos los contactos, ordenados por la fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de los contactos vistos recientemente

La sección Mis contactos visualizados recientemente muestra los últimos contactos que ha visto.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Trabajo con tareas de contactos

En la sección Mis tareas relacionadas con contactos abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por fecha de vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gestor. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar el contacto con el que está asociada la tarea, haga clic en el nombre del contacto.
- Para ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Uso de informes para analizar contactos

En la página inicial de contactos se pueden mostrar una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede especificar qué sección de informe se muestra en la página). En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, se muestra la sección Análisis de contactos por cuentas, que muestra los contactos por criterio de cuenta, como Región, Provincia o Sector. Para obtener más información sobre la utilización de la sección Análisis de contactos por cuentas, consulte [Análisis de contactos](#) (en la página 245).

### Adición de secciones a la página inicial de contactos

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a su página inicial de contactos en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de contactos.

#### ***Para agregar secciones a la Página inicial de contactos***

- 1** En la página inicial de contactos, haga clic en Editar diseño.
- 2** En la página de diseño de la página inicial de contactos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3** Haga clic en Guardar.

## Gestión de contactos

Para gestionar contactos, realice las siguientes tareas:

- [Importación de contactos](#) (en la página 238)
- [Enlace de contactos con varias cuentas](#) (consulte "[Enlazar contactos con varias cuentas](#)" en la página 242)
- [Seguimiento de relaciones entre contactos](#) (consulte "[Realizar seguimiento de relaciones entre contactos](#)" en la página 242)
- [Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos](#) (en la página 221)
- [Seguimiento de ingresos basados en contactos](#) (en la página 244)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Adición de referencias](#) (en la página 245)
- [Seguimiento de los intereses del contacto](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de los intereses del contacto](#)" en la página 245)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Análisis de contactos](#) (en la página 245)
- [Seguimiento de las horas de llamada preferidas](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas](#)" en la página 246)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Adición de licencias de la región a los contactos](#) (consulte "[Adición de permisos del contacto en la región](#)" en la página 246)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- [Seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151)

**NOTA:** es posible que esta característica no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101)
- [Uso de guiones de evaluación](#) (en la página 120)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Importación de contactos

Como no administrador, puede importar hasta 2000 contactos a la vez desde un archivo de valores separados por comas (.csv) para utilizarlos con Oracle CRM On Demand.

Al importar contactos, especifique cómo desea que Oracle CRM On Demand manipule los registros duplicados.

En la página Herramientas de importación y exportación se encuentran disponibles varias utilidades que aumentan las facilidades de importación y exportación en Oracle CRM On Demand:

- **Asistente de importación.** Para obtener más información, consulte Asistente de importación.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand.
- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte Integración de servicios web.

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1089184.1 (ID de artículo) en My Oracle Support. Para obtener más información sobre la importación o exportación en Oracle CRM On Demand, consulte Herramientas de importación y exportación.

**NOTA:** los administradores de compañía pueden importar hasta 30.000 registros de contactos a la vez, con un tamaño máximo de 20 MB.

**Antes de comenzar.** Si varios empleados de la compañía van a importar contactos, coordine esta tarea para reducir el número de registros duplicados. Asimismo, prepare el archivo que va a importar para asegurarse de que se recopilan todos los datos en el archivo.

**PRECAUCIÓN:** no es posible deshacer la importación de registros o realizar una eliminación global de registros. Por tanto, pruebe el procedimiento de importación con un archivo de 5-10 registros a fin de evitar la eliminación posterior de datos. Si la compañía va a importar un gran número de registros, asista a una sesión de formación sobre cómo importar datos. Para obtener información sobre esos recursos, haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.

### Para importar contactos

- 1 Haga clic en la ficha Contactos.
- 2 En la barra de títulos Contactos modificados recientemente, haga clic en Importar.

**NOTA:** si no aparece la sección Contactos modificados recientemente en la página inicial de contactos, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Contactos modificados recientemente al diseño de la página.

- 3 En la sección sobre herramientas de importación y exportación personales de la página Herramientas de integración y datos, haga clic en Importar contactos.

Esto abre el asistente de importación.

- 4 En el Paso 1 del asistente de importación:

- a Seleccione cómo desea que el asistente de importación identifique los registros coincidentes.

El asistente de importación utiliza un ID exclusivo externo, que es un campo con ID exclusivos externos que se importa desde otro sistema. El asistente de importación también utiliza los campos predefinidos de Oracle CRM On Demand.

Si desea información sobre cómo se definen los registros duplicados, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos.

- b Seleccione qué desea que haga el asistente de importación si detecta un identificador de registro exclusivo duplicado en Oracle CRM On Demand. Puede elegir entre: no importar registros duplicados, sobrescribir los registros existentes o crear registros adicionales.

- c Seleccione la acción que desea que realice el asistente de importación si el identificador exclusivo del registro importado no coincide con ninguno de los registros existentes en Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** si selecciona Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior, se actualizará el registro.

- d Decida si el asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

- e Seleccione el formato de hora y fecha en el archivo CSV.

Si desea obtener más información, consulte Directrices de tipo de campo para importar datos.

- f Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Europeo Occidental.

**NOTA:** no debe cambiar este valor a menos que esté totalmente seguro de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Europeo Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

- g Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

- h Seleccione lo que desea que Oracle CRM On Demand registre del menú Error en registro: todos los mensajes, los errores y mensajes o sólo los errores.

- i Seleccione el archivo CSV del que desea importar los datos.

- 5 En el Paso 2 del asistente de importación:

- a Si fuera necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.

- b Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.

Los archivos de asignación de campos (.map) contienen las parejas de campos del archivo CSV con los campos existentes de Oracle CRM On Demand. Tras realizar una importación, el

sistema envía por correo electrónico el archivo .map con la última estructura de asignación. Guárdelo en su equipo y utilícelo para otras importaciones.

- 6** En el Paso 3 del asistente de importación, asigne los campos de su archivo de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columnas en el archivo CSV.

El Asistente de importación muestra los encabezados de columnas del archivo CSV importado junto a una lista que contiene todos los campos de esa área en Oracle CRM On Demand, incluidos los campos personalizados que haya agregado.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en esta tabla.

Para filtrar su lista por este campo	Seleccione este campo en la lista desplegable
Número de la calle Dirección 1 Chome	Número/calle
Ku	Dirección 2
Piso Distrito	Dirección 3
Shi/Gun	Ciudad
Colonia/sección Código CEDEX Dirección 4 URB Municipio.	Apartado de correos/Código de clasificación
Estado MEX Estado BRA Distrito Sección territorial Isla Prefectura Zona Emirato Oblast (región)	Provincia
Código insular Código postal Código Postal	Código postal

Si ha seleccionado un archivo .map, compruebe que se asignan correctamente los campos. Puede que los campos personalizados creados desde que ejecutó la última importación necesiten ser asignados.

Si desea información sobre los ID externos, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos.

**PRECAUCIÓN:** Si se ha equivocado al seleccionar el archivo para importar, haga clic en Cancelar para cambiar la selección. En este punto, utilizar el botón Atrás no borra la memoria caché, por lo que



aparecerá el archivo de importación que haya seleccionado en primer lugar en el paso de asignación de campos.

**PRECAUCIÓN:** ID exclusivo externo e ID externo de gerente son campos clave que se utilizan para asociar contactos con sus registros de gerente. Si estos campos no han sido asignados, el registro de gerente se asociará a contactos utilizando los campos Nombre del contacto y Gerente. Al utilizar los campos Nombre del contacto y Gerente para realizar esta asociación, los registros del archivo de datos estarán sujetos a una ordenación de dependencia más estricta.

- 7 En el Paso 4 del asistente de importación, siga las instrucciones de la pantalla si es necesario.
- 8 En el Paso 5 del asistente de importación, haga clic en Finalizar.

### **Para ver la cola de solicitudes de importación**

- 1 Haga clic en la ficha Contactos.
- 2 En la barra de título Contactos modificados recientemente, haga clic en el botón Importar.
- 3 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación con información sobre las solicitudes, incluida la hora estimada de finalización.

En la tabla siguiente se describen los estados de importación.

Estado	Descripción
Finalizado	Se ha completado la importación sin errores.
Finalizado con errores	Se ha completado la importación pero se han producido errores con algunos registros.
Sin éxito	Se ha completado la importación pero no se ha importado ningún registro.
Error	No se ha completado la importación porque se ha producido un error.

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de importación.

Información de los registros de importación	Descripción
Número de enviados	El número de registros contenidos en el archivo CSV.
Número de procesados	El número de registros que ha procesado en ese momento el motor de importación. Este campo se procesa cada 20 segundos o con la frecuencia que

Información de los registros de importación	Descripción
	establezca el proceso del sistema.
Número de importados correctamente	El número de registros que se han importado sin problemas.
Número de importados parcialmente	El número de registros que se han importado. No se han importado todos los registros.
Número de no importados	El número de registros que no se han importado.

## Enlazar contactos con varias cuentas

Puede enlazar un contacto a más de una cuenta. Para ello, su rol y configuración deben estar definidos como se indica a continuación:

- El administrador de la compañía debe incluir el privilegio Gestionar acceso ampliado a relación de cuentas y contactos en el rol de usuario.
- El diseño de la página Detalle del contacto debe incluir la información relacionada con las cuentas. Si desea información sobre cómo cambiar el diseño de la página, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73).

## Realizar seguimiento de relaciones entre contactos

Si desea realizar el seguimiento de relaciones entre contactos, guarde la información en las páginas Relaciones de contactos. Por ejemplo, puede que desee realizar el seguimiento de relaciones influyentes, como relaciones personales, relaciones comerciales y homólogos industriales para este contacto.

Para ello, debe en primer lugar enlazar el contacto cuya relación desea realizar el seguimiento al registro del contacto. (Puede enlazar tantos contactos como desee.) A continuación, defina la relación y agregue cualquier otro dato relevante.

**NOTA:** la función de seguimiento de relaciones no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

**NOTA:** los administradores de las compañías pueden crear campos personalizados para almacenar información adicional sobre relaciones de contactos y agregar esos campos personalizados al diseño de la página de edición de relaciones de contactos. A continuación, los usuarios que tengan acceso al registro de relaciones podrán ver y actualizar la información en los campos personalizados.

**Antes de comenzar.** Cree un registro de contacto para cada persona que desee enlazar al contacto.

### Para realizar un seguimiento de relaciones entre contactos

**1** Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Relaciones del contacto y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar un contacto, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar en la fila de la relación del contacto existente.

**3** En la página Editar relación del contacto, introduzca la información necesaria.

La tabla siguiente describe algunos campos para realizar un seguimiento de las relaciones entre los contactos.

Campo	Comentarios
Contacto relacionado	Haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el contacto de cuya relación e información desea realizar un seguimiento. Es un campo necesario.
Rol	<p>Seleccione una opción que defina la relación entre los contactos. Es un campo necesario.</p> <p>Los valores predeterminados son: Ninguno especificado, Secundario, Abogado, Cónyuge, Contable, Asistente, Inversor, Banquero, Vivido con, Subordinado, Superior, Asociado conocido, Competencia, Relativo o Agente. El administrador de la compañía puede cambiar o agregar valores a la lista desplegable.</p>
Invertir rol	<p>Seleccione una opción que defina la relación inversa entre los contactos. Es un campo necesario.</p> <p>Los valores predeterminados son: Ninguno especificado, Secundario, Abogado, Cónyuge, Contable, Asistente, Inversor, Banquero, Vivido con, Subordinado, Superior, Asociado conocido, Competencia, Relativo o Agente. El administrador de la compañía puede cambiar o agregar valores a la lista desplegable.</p>
Fecha de inicio	La fecha predeterminada es la de hoy. Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de la relación entre los contactos.
Fecha final	Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de la relación entre los contactos.

## Seguimiento de ingresos basados en contactos

Puede realizar el seguimiento de la información sobre ingresos para cada contacto. De esta manera la compañía puede basar sus previsiones en los ingresos por contacto. Para ello, debe agregar registros de ingresos a los contactos.

**NOTA:** la función de seguimiento de ingresos no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

La adición de registros de ingresos a los contactos permite:

- Realizar el seguimiento de productos, categorías de productos o pronósticos de ingresos para cada contacto.
- Basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por contacto.

Si su compañía basa sus pronósticos en los contactos, sólo se incluirán en el pronóstico los registros que cumplan estos criterios:

- El Estado del registro de ingresos para el contacto debe ser Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro de ingresos para el contacto debe estar seleccionado.
- El registro de ingresos no puede estar enlazado a una oportunidad.

**Antes de comenzar.** Su compañía debe informarle del método de pronóstico que desea utilizar. Las compañías pueden pronosticar ingresos basados en oportunidad, producto de la oportunidad, cuenta, ingresos del contacto o cantidad de producto, pero sólo en una de estas opciones. El método de pronóstico de la compañía determina los campos que debe rellenar al agregar registros de ingresos a contactos.

### *Para agregar ingresos a contactos*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Ingresos y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar un registro de ingresos, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información de los ingresos, haga clic en el enlace Editar situado junto al registro de ingresos existente.

- 3 En la página Editar ingreso, complete los campos de ingresos y consulte [Seguimiento de ingresos basados en cuentas](#) (en la página 227).

**NOTA:** si la compañía no utiliza los ingresos del contacto para sus pronósticos, se recomienda dejar la casilla de verificación Pronóstico en blanco en la página Ingresos.

- 4 Guarde el registro.

## Adición de referencias

Puede agregar referencias a su registro de contacto. Al crear una nueva referencia, el registro se guarda como un registro de oportunidad potencial nuevo.

**NOTA:** la función de seguimiento de referencias no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

### *Para agregar una referencia*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle de contacto, desplácese a la sección Referencia y haga clic en Nuevo.

- 3 En la página Editar referencia, especifique la información necesaria.

- 4 Guarde el registro.

La nueva referencia muestra el estado Cualificando de manera predeterminada.

## Realizar el seguimiento de los intereses del contacto

Puede realizar el seguimiento de productos, servicios o aficiones en los que un contacto está interesado, por ejemplo, fondos de inversión o golf.

**NOTA:** es posible que la función de intereses de contacto no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

### *Para realizar el seguimiento de los intereses del contacto*

- 1 Seleccione el contacto.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle del contacto, desplácese a la sección Intereses del contacto y haga clic en Agregar.

- 3 En la página Intereses del contacto, rellene la información necesaria.

- 4 Guarde el registro.

## Análisis de contactos

La sección Análisis de contactos por cuentas de la página inicial de contactos muestra una gráfica que permite a los usuarios analizar el número total de contactos por criterios de cuenta, como Región, Provincia o

Industria. Con esta información, los usuarios pueden ver la distribución de sus contactos e identificar oportunidades o puntos débiles.

En esta sección de la página inicial de contactos, puede colocar el puntero en la gráfica para ver información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado o cambiar las categorías en la lista desplegable para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

## Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas

Para registrar y realizar seguimientos de la hora de visita preferida de un contacto (normalmente un médico u otro proveedor atención sanitaria), complete el siguiente procedimiento para agregar la hora de visita preferida. Cuando cree este registro, podrá realizar seguimientos cuando un contacto se encuentre disponible en una ubicación determinada.

**NOTA:** si no ve la sección Mejores tiempos en la página Detalle del contacto, agregue esta sección tal y como se describe en [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748) o póngase en contacto con el administrador de la compañía. Esta característica sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para realizar un seguimiento de la hora de visita preferida

- 1 En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Mejores horas y haga clic en Nuevo.
- 2 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla:

Campo	Descripción
Día	Día planificado de la visita, por ejemplo, el lunes. Utilice la lista de selección para seleccionar un día. (Obligatorio)
Hora de inicio	Hora de inicio planificada para la visita, por ejemplo, las 11:00. (Obligatorio)
Hora final	La hora final planificada para la visita, por ejemplo, la 1:00 ó 13:00. (Obligatorio)
Comentarios	Descripción de la visita
Dirección	Dirección postal del contacto. Utilice el selector de búsqueda para elegir la dirección. (Obligatorio)

- 3 Guarde el registro.

## Adición de permisos del contacto en la región

Un permiso para practicar la medicina se utiliza para validar firmas para muestras que un representante de ventas proporciona (por ejemplo, un representante de ventas de una farmacéutica) a un contacto (por ejemplo, un médico). Un médico debe tener un permiso para ejercer la medicina en la región en la que ejerce. Un *registro de permiso del contacto en la región* captura la información de permiso del contacto, normalmente, un médico.

Para agregar un registro de permiso del contacto, complete el siguiente procedimiento.

**NOTA:** si no ve la sección de elemento relacionado de Permiso del contacto en la región en la página Detalles del contacto, agregue dicha sección de elemento relacionado tal y como se describe en Personalizar diseños de elementos relacionados, o póngase en contacto con el administrador de la compañía. Esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para agregar un permiso del contacto en la región

- 1 En la página Detalle del contacto, desplácese a la sección Permiso del contacto en la región, y haga clic en Nuevo.
- 2 Rellene los campos de la siguiente tabla y guarde el registro.

Campo	Descripción
Contacto	Contacto para este registro de región de permiso, normalmente, un representante médico o farmacéutico. Utilice el selector de libros para elegir un contacto.
Nº del permiso de conducir	Número de permiso de conducción para el contacto, por ejemplo, PS4231732. (Obligatorio).
Región	Región o jurisdicción de EE. UU. asociada al número de permiso de conducción. Utilice la lista de opciones para seleccionar la región, por ejemplo, <i>NJ</i> para Nueva Jersey.  <b>NOTA:</b> si la jurisdicción no se encuentra en EE. UU., este campo no es obligatorio.
Fecha de caducidad	Fecha en la que caduca el permiso de conducción (MM/DD/AAAA), por ejemplo, 10/31/2009. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.
Estado	Estado del permiso (Activo o Inactivo). Elija el estado utilizando la lista de opciones.

## Campos de contacto

La página Editar contacto le permite agregar contactos o actualizar los detalles de contactos existentes. En la página Editar contacto se muestra todo el conjunto de campos para un contacto.

**CONSEJO:** también puede editar información del contacto en la página Lista de contactos y en la página de detalles del contacto. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica del contacto</b>	
Cuenta	Cuenta a la que está vinculado el contacto.  <b>NOTA:</b> es posible vincular un contacto con más de una cuenta; consulte <a href="#">Enlace de contactos con varias cuentas</a> (consulte " <a href="#">Enlazar contactos con varias cuentas</a> " en la página 242) para obtener más información.
Inclusión	Utilizado en EE.UU. y Europa para indicar que un cliente ha optado de forma explícita por participar en el uso compartido de su información o comunicados de marketing.
Exclusión	Utilizado en EE.UU. y Europa para indicar que un cliente ha optado de forma explícita por <i>no</i> permitir el uso compartido de su información o ha rechazado la recepción de comunicados de marketing.
<b>Información detallada del contacto</b>	
Tipo de contacto	Tipo de contacto, por ejemplo, Cliente potencial, Oportunidad potencial calificada, Cliente, Socio, Cliente y Competidor.  El valor del cliente es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  <b>NOTA:</b> si selecciona el valor del cliente en este campo, el campo Cliente desde se rellena automáticamente con la fecha actual.
Departamento	Nombre del departamento del contacto.
Gerente	Nombre del gerente del contacto.
Fuente de oportunidad potencial	Fuente de oportunidad potencial del contacto como, por ejemplo, Anuncio, Correo ordinario, Correo electrónico, Sitio Web y Otros.
Campaña fuente	La campaña que generó el contacto. Si el contacto se crea mediante el proceso de conversión de oportunidades potenciales, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la oportunidad potencial. Si el contacto lo crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.
Nombre del asistente	Nombre del asistente del contacto.
Teléfono del asistente	Número de teléfono del asistente del contacto.
Privado	Indica que el contacto es privado y no lo pueden ver otros usuarios.



Campo	Descripción
No enviar nunca correo electrónico	Indica que el contacto no desea recibir correo electrónico.
Título	Los valores predeterminados son: PHD, Doctor médico, Oficial dental, MBA, Enfermera registrada, R.T., Farmacéutico Farmacéutico, Experto en ciencia, Dentista, LPN y Experto en salud pública. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial del mercado	Los valores predeterminados son Alto, Medio y Bajo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frecuencia de visitas	Los valores predeterminados son No visitar, 1-2 veces/año, 3-4 veces/año y >5 veces/año. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ventas a la fecha	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ruta	Los valores predeterminados son Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3 y Ruta 4. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fecha de última visita	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mejor hora para llamar	Indica la mejor hora del día para comunicarse con un contacto. Los valores predeterminados son Primera hora de la tarde, Primera hora de la mañana, Noche, Última hora de la tarde, Media mañana y Sábado. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Información adicional</b>	
Campos de dirección de la cuenta	Dirección principal. Se hereda de la cuenta enlazada al contacto. Sólo lectura.
Campos de dirección del contacto	<p>Dirección alternativa del contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> si el uso compartido de direcciones está configurado para su compañía, las direcciones de contacto serán de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para cumplir con los requisitos del uso compartido de direcciones. Otros usuarios de la compañía podrán ver los datos de direcciones compartidas de contactos privados. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte <a href="#">Direcciones</a>.</p>
Propietario	<p>El alias del propietario del registro de contacto.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> <p>Puede compartir registros de contacto con otros usuarios a través de las páginas Equipo de contacto o Equipo de la cuenta. Para obtener información sobre el uso compartido de registros con otros usuarios, consulte <a href="#">Uso</a></p>

Campo	Descripción
	<p><a href="#">compartido de registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Compartir registros (equipos)</a>" en la página 101).</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Descripción	Información adicional sobre el contacto. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
<b>Sección Disponible</b>	
Diversificación actual de la inversión	Los valores predeterminados son Alto riesgo, Moderado y Conservador. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo	Los valores predeterminados son Conservación de capital, Ingresos, Ingresos/Crecimiento, Equilibrado, Crecimiento, Crecimiento agresivo y Diversificación internacional. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	Los valores predeterminados son Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Experiencia	Los valores predeterminados son Ninguna, Limitada, Buena y Generalizada. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de riesgo	Los valores predeterminados son Conservador, Moderado y Alto riesgo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Meta principal	Los valores predeterminados son Ahorros para educación hijos, Ahorros para la universidad, Nuevo hogar, Bienes acumulativos, Planificación de los bienes, Mantener mis activos y Jubilación. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Acontecimiento	Los valores predeterminados son Matrimonio, Nacimiento de hijo, Jubilación, Divorcio y Otros. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Período de inversión	Los valores predeterminados son Corto plazo, Medio plazo y Largo plazo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivel	Los valores predeterminados son Oro, Plata, Bronce, Los 100 mejores, Superior, Medio y Bajo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand

Campo	Descripción
	Financial Services Edition.
Pasivo (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Activo neto (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ingresos (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Activos totales	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gastos (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Solvencia crediticia	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Los valores predeterminados son Soltero/a, Divorciado/a, Casado/a, Pareja, Separado/a, Viudo y Viuda. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Propiedad o alquiler	Los valores predeterminados son Propio o Alquiler. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor de la propiedad	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha de nacimiento	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rango impositivo	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID del cliente	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Los valores predeterminados son F y M. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Por cuenta propia	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente desde	Si Tipo de contacto está definido en Cliente, se rellena automáticamente con la fecha actual. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referencia de	Persona a la que hace referencia el contacto. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descripción
Fecha calificada	Se rellena automáticamente con la fecha actual. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado	Estado del contacto. Los valores predeterminados son Activo, Archivado automático y Archivado inoperativo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profesión	Profesión del cliente. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Oportunidades

Use las páginas de oportunidades para crear y actualizar oportunidades, así como para realizar un seguimiento de éstas. Las *Oportunidades* son oportunidades potenciales que, en algún momento, pueden incluirse en el pronóstico de ingresos.

Puede crear una oportunidad convirtiendo una pista calificada en una oportunidad, o bien puede crear una nueva oportunidad para una cuenta o un contacto existentes.

Los registros de oportunidades ayudan a gestionar el pipeline de ventas mientras trabaja para cerrar tratos. Toda la información de la oportunidad aparece en una ubicación que está enlazada a la oportunidad potencial, al contacto y a la información de la cuenta relacionados. Esta información proporciona una imagen completa de la oportunidad y del cliente.

## Acerca de las oportunidades y los pronósticos

Una *oportunidad* es una transacción de generación ingresos potenciales que se puede incluir en las ventas pronosticadas cuando alcanza un punto específico en el proceso de ventas. Para poder incluir un registro de ingresos por oportunidad o por producto en un pronóstico, el registro debe tener una fecha de cierre dentro del período de pronóstico y debe ser propiedad de un participante del pronóstico. Los períodos y los participantes del pronóstico se determinan durante la definición del pronóstico. Para obtener más información sobre pronósticos, consulte [Pronósticos](#) (en la página 274).

### Consejos para gestionar los registros de oportunidades

Actualizar la información de la oportunidad mientras trabaja para cerrar un trato facilita una comunicación clara en el equipo y asegura la exactitud de los pronósticos e informes. Es especialmente importante mantener actualizados determinados campos de la página Detalles de la oportunidad.

- Los campos Ingresos, Fecha de cierre y Etapa de ventas son esenciales para realizar un seguimiento de la historia del pipeline y sirven para analizar las tendencias y para el pronóstico.
- Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, seleccione la casilla de verificación Pronóstico en un registro de oportunidad para agregar la oportunidad a los ingresos pronosticados en el momento

oportuno del proceso de ventas. En cambio, si la compañía basa sus pronósticos en productos, seleccione la casilla de verificación Pronóstico en los productos vinculados.

### Etapas de ventas

Cada proceso de ventas viene definido por etapas específicas. Cada etapa de ventas tiene ciertos resultados y actividades, o tareas que se deben completar antes de que la oportunidad pase a la siguiente etapa de ventas. Al trabajar en una oportunidad, la evalúa con relación a criterios claramente definidos para cada fase del ciclo de ventas de la compañía.

- A medida que se cumplan los criterios, actualice el campo Etapa de ventas en su registro de oportunidad.
- El campo % de probabilidad del registro de oportunidad muestra de manera predeterminada el valor relacionado con la etapa de ventas seleccionada para la oportunidad. Si es necesario, puede cambiar este valor para reflejar mejor su oportunidad concreta mientras se encuentra en esa etapa de ventas. Si cambia la etapa de ventas, el valor del campo % de probabilidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado para la nueva etapa de ventas, a no ser que utilice la función de actualización masiva para cambiar la etapa de ventas. Si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.
- El campo Ingresos esperados muestra un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad. Esta cifra sirve para obtener pronósticos.
- Actualice el campo Siguiente paso para reflejar los criterios para la siguiente etapa en el ciclo de ventas.

**NOTA:** al buscar oportunidades por etapa de ventas, Oracle CRM On Demand proporciona todas las opciones disponibles para los valores de la etapa de ventas, independientemente de que la etapa de ventas pueda aplicarse a su rol. Si se le concede acceso a una oportunidad que esté asociada a una etapa de ventas que no esté disponible para su rol, puede buscar el registro de oportunidad. En este tipo de situaciones, puede especificar una etapa de ventas en los criterios de búsqueda que sea única para ese registro de oportunidad, aunque los valores de la etapa de ventas no estén disponibles para su rol.

### Generar pronósticos

Cuando Oracle CRM On Demand genera pronósticos, determina los registros, campos y datos que se incluirán en función del método de pronóstico elegido. Si se cumplen determinadas condiciones, incluirá dichos registros en los pronósticos:

- **Fecha de cierre.** Oracle CRM On Demand comprueba que la fecha de cierre del registro ingresos por oportunidad o por producto se encuentre dentro del período de pronóstico:
  - Si los pronósticos de la compañía se basan en ingresos por oportunidad, el registro de oportunidad (por sí solo o vinculado a otros productos) debe mostrar una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
  - Si los pronósticos de la compañía se basan en ingresos por producto, el registro de ingresos por producto debe mostrar una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
- **Ingresos previstos.** Oracle CRM On Demand calcula los datos de pronóstico de ingresos previstos como se indica a continuación:

Suma el total de los campos Ingresos previstos en los registros de ingresos por oportunidades o por productos y muestra los totales en el campo Ingresos previstos del registro Pronóstico.

**NOTA:** para que los ingresos previstos por oportunidad reflejen con exactitud los ingresos previstos según los productos de la oportunidad, el usuario debe hacer clic en el botón Actualizar totales de oportunidad. Esta funcionalidad sólo está disponible si la opción Promedio de probabilidad de producto activado está activada en el perfil de la compañía. La funcionalidad garantiza que el porcentaje de probabilidad (según está registrado en el campo % de probabilidad) para cada registro de ingresos por producto se incluya como parte del cálculo.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand calcula los datos de pronóstico de pipeline de este modo: calcula el total de los campos Ingresos, ya sea para los registros de ingresos por oportunidad o por producto, para todos los negocios potenciales dentro del período de pronóstico, y muestra la suma en el campo Pipeline del registro de pronóstico.

**NOTA:** para los ingresos por productos periódicos, sólo se incluyen los ingresos correspondientes al período de pronóstico, no los ingresos totales por productos.

- **Pronóstico.** Oracle CRM On Demand recupera los datos del campo Ingresos de los registros con la casilla de verificación Pronóstico activada y muestra la suma en el campo Pronóstico del registro de pronóstico:
  - Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, se incluirán los registros de oportunidad con la casilla de verificación Pronóstico activada.
  - Si la compañía basa sus pronósticos en productos, se incluirán los registros de ingresos por productos con la casilla de verificación Pronóstico activada.

**NOTA:** el indicador Pronóstico indica que hay una alta probabilidad que la oportunidad se cierre. Por lo tanto, cuando se selecciona este indicador, los ingresos correspondientes se incluye en los totales de ingresos pronosticados.

El indicador Pronóstico no determina si un registro de ingresos por oportunidad o por producto es parte del registro total del pronóstico.

- **Ingresos cerrados.** Para los registros de oportunidad con una etapa de ventas Cerrada/Ganada, Oracle CRM On Demand recupera los datos del campo Ingresos de estos registros y muestra los totales en el campo Ingresos cerrados del registro Pronóstico:
  - Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, se incluirán los registros de oportunidad con una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
  - Si la compañía basa sus pronósticos en productos, se incluirán los registros de ingresos por producto con una fecha de inicio/cierre dentro del período de pronóstico.

**NOTA:** para los ingresos por productos recurrentes, sólo se incluyen los ingresos correspondientes al período de pronóstico, no los ingresos totales por productos.

## Trabajar con la página inicial de oportunidades

La página inicial de oportunidades es el punto de partida para gestionar las oportunidades.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación de una oportunidad

Puede crear una oportunidad haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis oportunidades visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la oportunidad](#) (consulte "[Campos de oportunidad](#)" en la página 271).

## Trabajar con listas de oportunidades

En la sección Listas de oportunidades aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas las oportunidades	Todas las oportunidades a las que puede acceder
Todas las oportunidades cerradas	Oportunidades en las que el campo Etapa de ventas está establecido en Cerrada/Ganada
Todas las oportunidades grandes	Oportunidades en las que los ingresos son superiores a 100.000
Oportunidades creadas recientemente	Todas las oportunidades a las que puede acceder, ordenadas por fecha de creación
Oportunidades modificadas recientemente	Todas las oportunidades a las que puede acceder, ordenadas por fecha de modificación
Mis oportunidades de pronóstico	Oportunidades en las que la casilla de verificación Pronóstico está seleccionada
Mis oportunidades	Oportunidades donde su nombre aparece en el campo Propietario
Mis oportunidades principales	Oportunidades que posee en las que el campo Prioridad está establecido en Alto
Mis oportunidades creadas recientemente	Todas las oportunidades que ha creado, ordenadas por fecha de creación
Mis oportunidades recientemente modificadas	Todas las oportunidades que ha modificado, ordenadas por fecha de creación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las oportunidades visualizadas recientemente

En la sección Mis oportunidades visualizadas recientemente aparecen las oportunidades que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en [Mostrar la lista completa](#).

## Trabajar con tareas relacionadas con las oportunidades

En la sección Mis tareas relacionadas con oportunidades abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el administrador. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace [Asunto](#).
- Para revisar la oportunidad con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la oportunidad.
- Para ampliar la lista de tareas, haga clic en [Mostrar la lista completa](#).

## Uso de informes para analizar el pipeline

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en su página inicial de oportunidades. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual, en la que se muestra un análisis trimestral del pipeline en forma de gráfica. Para obtener información acerca de la utilización de la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual, consulte [Análisis del pipeline](#) (en la página 265).

## Adición de secciones a la página inicial de oportunidades

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de oportunidades, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de oportunidades.

### *Para agregar secciones a la Página inicial de oportunidades*

- 1 En la página inicial de oportunidades, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página de diseño de la página inicial de oportunidades, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de oportunidades

Para gestionar oportunidades, realice las siguientes tareas:

**256** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20



- [Reasignación de oportunidades](#) (en la página 257)
- [Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades](#)" en la página 258)
- [Acceso a Tutorial del proceso de ventas](#) (consulte "[Acceder a la guía del proceso de ventas](#)" en la página 259)
- [Enlace de productos con oportunidades](#) (en la página 260) (permite realizar un seguimiento de los ingresos por producto)
- [Análisis del pipeline](#) (en la página 265)
- [Creación de una solicitud de precios especial a partir de una oportunidad](#) (consulte "[Creación de una solicitud de precios especiales de una oportunidad](#)" en la página 266)
- [Especificación de oportunidades principales y secundarias](#) (en la página 267)
- [Creación de un registro del negocio a partir de una oportunidad](#) (consulte "[Creación de un registro de negocio de una oportunidad](#)" en la página 268)
- [División de los ingresos de oportunidad entre los miembros del equipo](#) (consulte "[División de los ingresos por oportunidades entre miembros de equipos](#)" en la página 269)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101)
- [Uso de guiones de evaluación](#) (en la página 120)
- [Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#) (en la página 127)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Reasignación de oportunidades

Si su nivel de acceso se lo permite, puede reasignar manualmente una oportunidad cambiando el propietario o el libro personalizado principal en el registro de oportunidad.

**NOTA:** en función del modo de propiedad de registros que configure el administrador de la compañía para el tipo de registro Oportunidad, podrá asignar un registro de oportunidad de un propietario o a un libro personalizado principal; sin embargo, no podrá asignar un registro de oportunidad a un propietario y a un libro personalizado principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

Si la compañía utiliza el administrador de asignaciones y el tipo de registro Oportunidad está configurado en el modo usuario o mixto de propiedad de registros, también podrá reasignar una oportunidad a un nuevo propietario seleccionado la casilla de verificación Reasignar oportunidad en la solicitud.

### ***Para reasignar una oportunidad***

- 1 Seleccione la oportunidad que desee reasignar.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.

- 3 En la página Editar oportunidad, realice una de las siguientes acciones:

- En el campo Propietario o Libro,, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario o libro en la ventana de búsqueda.
- Seleccione la casilla de verificación Reasignar oportunidad para ejecutar el administrador de asignaciones para reasignar la oportunidad.

**NOTA:** El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

- 4 Guarde los cambios.

**NOTA:** el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

## **Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades**

Oracle CRM On Demand proporciona áreas donde se puede realizar un seguimiento de la información sobre socios o competencia de las oportunidades. Por ejemplo, puede realizar un seguimiento de las compañías (cuentas) con las que trabaja con la oportunidad XYZ o de las compañías (cuentas) con las que compite con la oportunidad XYZ.

Para ello, primero debe vincular la cuenta que actúa como socio o competencia al registro de la oportunidad. (Puede vincular tantas cuentas de socios o competencia como desee.) A continuación, agregue información a la página Editar socio de la oportunidad o Editar competencia de la oportunidad correspondientes al socio o la competencia, por ejemplo, sus puntos fuertes y sus puntos débiles.

**Antes de comenzar.** Cree un registro de cuenta para cada socio o competidor al que quiera enlazar la oportunidad. Para obtener más información sobre cómo agregar registros, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42).

### Para realizar un seguimiento de la información de socios y competencia

**1** Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Socios de oportunidades o Competidores de oportunidades y realice una de las siguientes acciones:

- Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar que hay junto al socio o la competencia existentes.

**3** En la página Editar competencia de la oportunidad o Editar socio de la oportunidad, especifique la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información de socios o competencia.

Campo	Comentarios
Socio de oportunidad	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como socio con esta oportunidad. Éste es un campo obligatorio.
Competidor de oportunidad	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como competencia de esta oportunidad. Éste es un campo obligatorio.
Rol	Seleccione una opción que defina la relación entre la oportunidad y esta cuenta. Éste es un campo obligatorio.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina el rol o la relación inversos. Éste es un campo obligatorio.
Fecha de inicio	Puede usar este campo para registrar la fecha de inicio de una asociación. La fecha predeterminada es la de hoy. Éste es un campo obligatorio.
Fecha final	Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de una asociación.
Contacto principal	Contacto clave de socio o competidor para esta oportunidad.

**4** Guarde el registro.

## Acceder a la guía del proceso de ventas

En cada etapa de ventas de una oportunidad, es posible que su compañía necesite recopilar información específica según sus prácticas empresariales. Para ayudarle a completar la información, el administrador de la

compañía puede configurar tareas de seguimiento, solicitar que rellene datos específicos y agregar información para que la revise en cada etapa del proceso de ventas.

**Nota: Su compañía puede configurar diferentes procesos de ventas (etapas, probabilidades e información de guía) para diferentes roles y tipos de oportunidad. Por ejemplo, si algunos representantes de ventas venden productos y otros venden servicios, es posible que estén enlazados a diferentes roles y por ello verán diferentes opciones para las etapas de ventas y diferentes pautas en la guía del proceso de ventas.**

### *Para acceder a la información del tutorial con las etapas de ventas.*

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el botón Tutorial.

- 3 Consulte la página Tutorial del proceso para obtener la información que ha configurado el administrador de su compañía y actualizar el registro de oportunidad acorde a dicha información.

**CONSEJO:** Puede imprimir la información haciendo clic con el botón derecho del ratón en la página Guía del proceso.

**NOTA:** Para obtener más información, haga clic en Ver en la fila de un archivo adjunto en la sección Recursos útiles.

- 4 Para actualizar la oportunidad, haga clic en Editar y consulte la información del registro para seguir las instrucciones del tutorial.

- 5 Guarde el registro de oportunidad.

- 6 Al actualizar el campo Etapa de ventas, la aplicación le solicita rellenar los campos obligatorios. Además, algunos campos pueden mostrar valores predeterminados, pero se pueden actualizar.

- 7 Haga clic en Cerrar en la ventana Tutorial del proceso.

Si el administrador de su compañía lo ha configurado así, se añaden algunas tareas a esta oportunidad y a la cuenta enlazada a esta oportunidad al guardar el registro.

### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas

## **Enlace de productos con oportunidades**

Puede enlazar productos con oportunidades para:

- Realizar un seguimiento de los productos que pertenecen a la oportunidad.

- Calcular los ingresos de oportunidades en función de los ingresos de productos.
- Basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por productos o cantidades de productos.

También puede enlazar un producto a una oportunidad al crear una oportunidad. Si el administrador de la compañía ha activado el botón Guardar y Agregar producto en la página Editar oportunidad, puede hacer clic en dicho botón para guardar el nuevo registro de oportunidad y desplazarse directamente a la página Editar Ingresos por productos. En caso de que cancele el proceso para agregar el registro de ingresos del producto, Oracle CRM On Demand muestra la página de detalles de la oportunidad para el registro de oportunidad guardado anteriormente.

**Antes de comenzar.** Su compañía debe informarle del método de pronóstico que desea utilizar. El método de pronóstico de la compañía determina los campos que debe seleccionar al vincular productos con oportunidades.

**NOTA:** haga clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad para calcular los ingresos por oportunidad en función de los ingresos del producto. El cálculo que se obtiene con esta función difiere en función de que esté o no activada la opción Promedio de probabilidad de producto activado en el perfil de la compañía.

Al cálculo se aplican las siguientes condiciones:

- En caso de que la opción Promedio de probabilidad de producto activado esté activada, el botón Actualizar totales de la oportunidad actualizará los ingresos por oportunidad y la probabilidad de la oportunidad en función de cada uno de los productos enlazados. Por tanto, los ingresos previstos se calcularán en función de la probabilidad media de todos los productos enlazados.
- En caso de que la opción Promedio de probabilidad de producto activado no esté activada, el botón Actualizar totales de la oportunidad actualizará los ingresos por oportunidad en función de los ingresos totales de cada producto enlazado. El valor de la probabilidad de la oportunidad no se actualiza; por tanto, los ingresos previstos se calcularán en función del porcentaje existente.

Para que el botón Actualizar totales de la oportunidad funcione correctamente, los campos Cantidad e Ingresos de la página Editar Ingresos por productos deben visualizarse y estar rellenos. El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página para que estos campos se encuentren disponibles.

### ***Para enlazar productos con oportunidades***

- 1 Seleccione la oportunidad.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Ingresos por productos de la oportunidad y realice una de las siguientes acciones:
  - Para enlazar un producto, haga clic en Agregar.
  - Para actualizar la información del producto, haga clic en el vínculo Editar situado junto al producto existente.
- 3 En la página Editar ingresos por productos de la oportunidad, rellene los campos Cantidad, Precio de compra y Fecha de cierre.
- 4 Si el producto representa ingresos periódicos, rellene los campos Frecuencia y Nº de períodos en la sección Información de ingresos periódicos.

- 5 Si la compañía pronostica ingresos basados en ingresos por productos y desea incluir este registro de ingresos por productos como parte de los totales de ingresos pronosticados, de las cantidades pronosticadas o de ambos, active la casilla de verificación Pronóstico.

**NOTA:** si su compañía pronostica ingresos basados en oportunidades y no en productos, es mejor desactivar la casilla de verificación Pronóstico en el registro Ingresos por productos de la oportunidad.

- 6 Guarde el registro.

### ***Para calcular los ingresos por oportunidades en función de los ingresos por productos vinculados***

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Ingresos por productos y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar un producto, haga clic en Agregar.
- Para actualizar la información del producto, haga clic en el vínculo Editar situado junto al producto existente. (Si la edición en línea está activada, puede editar los campos Ingresos por productos en línea en la página Detalles de la oportunidad; para obtener más información sobre la edición de campos en secciones de información relacionada, consulte [Actualización de los registros vinculados desde registros principales](#) (consulte "Actualizar los registros vinculados desde registros principales" en la página 81)).

- 3 En la página Editar ingresos por productos de la oportunidad, rellene los campos Cantidad, Precio de compra y Fecha de inicio/cierre.

- 4 Si el producto representa ingresos periódicos, rellene los campos Frecuencia y N° de períodos en la sección Información de ingresos periódicos.

- 5 Guarde el registro.

- 6 En la página de detalles de la oportunidad, haga clic en Actualizar totales de la oportunidad en la sección Ingresos de productos de la oportunidad.

De esta manera, mostrará los totales de los ingresos por productos para cada producto vinculado en los campos Ingresos e Ingresos previstos para la oportunidad.

### ***Para basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por productos***

- 1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Ingresos por productos de la oportunidad y realice una de las siguientes acciones:

- Para enlazar un producto, haga clic en Agregar.
  - Para actualizar la información del producto, haga clic en Editar. (Si la edición en línea está activada, puede editar los campos Ingresos por productos de la oportunidad en línea en la página de detalles de la oportunidad. Para obtener más información sobre la edición de campos en secciones de información relacionada, consulte [Actualización de los registros vinculados desde registros principales](#) (consulte "Actualizar los registros vinculados desde registros principales" en la página 81)).
- 3** En la página Editar ingresos por productos de la oportunidad:
- a** Rellene los campos Cantidad, Precio de compra y Fecha de inicio/cierre.
  - b** Asegúrese de que la fecha del campo Fecha de inicio/cierre se encuentra dentro del período de pronóstico y que el registro es propiedad del participante en el pronóstico.
  - c** Active la casilla de verificación Pronóstico para indicar que desea que esta información de registro cuente en los totales de ingresos pronosticados.
  - d** Si el producto representa ingresos periódicos, rellene los campos Frecuencia y N° de períodos en la sección Información de ingresos periódicos.
- 4** Guarde el registro.

**NOTA:** si un producto no se ha vendido, puede actualizar la fecha de inicio/cierre asociada y desactivar la casilla de verificación Pronóstico en la página Ingresos por productos de dicho producto para evitar que los ingresos del producto se agreguen a los pronósticos de la compañía. De forma alternativa, si uno de los diversos productos vinculados a esta oportunidad está retenido, puede eliminar el producto de la oportunidad y crear otra oportunidad para dicho producto para evitar que sus ingresos se incluyan en el pronóstico.

## Campos de ingresos por producto de la oportunidad

La tabla siguiente contiene información sobre los campos de ingresos por productos. El administrador puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

**PRECAUCIÓN:** si la compañía basa sus pronósticos en productos, la información que escriba para los ingresos por productos puede afectar a los cálculos.

Campo	Descripción
<b>Información clave sobre el producto</b>	
Nombre del producto	Sólo pueden seleccionarse los productos que el administrador de su compañía marque como disponibles para pedido. Al enlazar un producto a esta oportunidad, los siguientes campos se copian desde la definición del producto: Categoría del producto, N° de pieza, Tipo, Estado y Descripción.
Cantidad	Cantidad de unidades que el cliente solicita. Para un producto periódico, escriba la cantidad del producto por período. Por ejemplo, si envía 10 cartuchos de impresión cada mes, escriba 10.
Precio de compra	Precio del producto.

Campo	Descripción
Ingresos	La cantidad multiplicada por el precio de compra. No se pueden sobrescribir los ingresos. Este campo afecta a los pronósticos de los productos de la oportunidad.
Categoría de producto	Categoría incluida con la definición del producto. Sólo lectura.
Nº de pieza	Número incluido con la definición del producto. Sólo lectura.
Tipo	Tipo incluido con la definición del producto. Sólo lectura.
Estado	Estado incluido con la definición del producto. Sólo lectura.
Descripción	Información adicional sobre el producto. Límite de 250 caracteres.
<b>Información sobre los ingresos periódicos</b>	
Fecha de inicio/cierre	<p>Esta fecha procede de la fecha de cierre en la oportunidad. Para un ítem de ingresos por productos, esta fecha es la fecha de cierre esperada. Para un producto periódico, es la fecha de inicio. Para un producto periódico con fecha de cierre el último día del mes y fecha de inicio a mitad de mes, agregue un registro para el precio periódico total y otro para los pedidos prorrateados.</p> <p>Por ejemplo: empieza a suministrar papel a una compañía el 15 de mayo. A final de cada mes y hasta finales de año, enviará 500 dólares estadounidenses en papel.</p> <p>Para el pedido a mitad de mes, agregue un registro de producto con estos valores: Ingresos = 250 dólares estadounidenses Cantidad = 1</p> <p>Para el pedido periódico, agregue un segundo registro de producto con estos valores: Ingresos = 250 dólares estadounidenses Cantidad = 1 Frecuencia = Mensual Nº de períodos = 7 (de junio a diciembre).</p>
Frecuencia	<p>La frecuencia de un producto periódico.</p> <p>El término <i>quincenal</i> significa una vez cada dos semanas.</p> <p>Si rellena este campo, también debe rellenar el campo Nº de períodos.</p>
Nº de períodos	<p>Número de períodos de ingresos por productos periódicos. Los ingresos periódicos pueden admitir un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia seleccionada (en el campo Frecuencia). Por ejemplo si dispone de ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años.</p> <p><b>NOTA:</b> si rellena este campo, también debe rellenar el campo Frecuencia.</p>
<b>Información de ventas</b>	



Campo	Descripción
Etapa de ventas	Sólo lectura. Etapa de ventas transferida desde la oportunidad.
Probabilidad	<p>Probabilidad de un resultado favorable en la venta de productos. El valor inicial en este campo procede de la etapa de ventas de la oportunidad. Puede cambiar este valor, si fuera necesario, para reflejar mejor su producto específico.</p> <p>Cuando la etapa de ventas cambia, el valor del campo Probabilidad del registro de oportunidad muestra de manera predeterminada el valor relacionado con la nueva etapa de ventas, pero no se sobrescribe el valor del campo Probabilidad en el producto.</p> <p><b>NOTA:</b> si se utiliza la función Actualización masiva para cambiar la etapa de ventas para una o varias oportunidades, el valor del campo % de probabilidad no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.</p>
Ingresos previstos	Un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad.
Cuenta	Cuenta enlazada a esta oportunidad. Sólo lectura.
Propietario	<p>Persona asignada a esta oportunidad. El valor predeterminado es el propietario de la oportunidad. Los cambios posteriores realizados al propietario de la oportunidad no se reflejan en este campo.</p> <p>Normalmente, el propietario puede actualizar los detalles del registro, transferir el registro a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los pronósticos, así como en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).</p> <p>Cada registro tiene sólo un propietario. No obstante, los registros de oportunidades se pueden compartir con otros usuarios mediante las páginas Equipo de la oportunidad o Equipo de cuenta. Para obtener instrucciones, consulte <a href="#">Uso compartido de registros (equipos)</a> (consulte "<a href="#">Compartir registros (equipos)</a>" en la página 101).</p>
Pronóstico	Indicador para incluir este producto en los totales del pronóstico.

## Análisis del pipeline

En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual de la página inicial de oportunidades muestra un análisis trimestral del pipeline en formato de gráfica. Puede utilizar este análisis para ayudarle a identificar oportunidades y retos. En esta sección de la página inicial de oportunidades, puede colocar el puntero en la gráfica para ver la información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado, o cambiar las categorías en la lista desplegable para ver

diferentes informes de análisis de ingresos y oportunidades. Por ejemplo, puede generar un análisis que muestre el número de oportunidades por región.

También puede hacer alguna de las siguientes acciones:

- Utilizar este análisis para ver en qué punto están sus negocios en el ciclo de ventas, para que pueda tomar las medidas oportunas cuando sea necesario.
- Filtrar por Promedio de días en cada etapa para ver si los negocios se atascan y dónde lo hacen.
- Filtrar por N° de oportunidades para ver cuántas oportunidades hay en cada etapa del ciclo de ventas.
- Mostrar una lista de los negocios en cada etapa para ayudarle a centrarse en las áreas que requieren su atención.
- Vaya al cuadro de mandos Pipeline para ver perspectivas históricas y comparativas sobre su rendimiento global.

## Creación de una solicitud de precios especiales de una oportunidad

Puede crear una solicitud de precios especiales de una oportunidad.

**Nota:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de comenzar.** En la aplicación estándar, no aparece la solicitud de precios especiales de las oportunidades. Para agregarlo a la página Detalles de la oportunidad, el administrador de la compañía debe conceder acceso de sólo lectura a la información relacionada con las oportunidades para el rol. A continuación, debe hacer clic en el enlace Editar diseño en la página Detalles de la oportunidad y agregar la solicitud de precios especiales como una sección de información relacionada (consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748)).

### ***Para crear la solicitud de precios especiales para una oportunidad***

- 1** Seleccione la oportunidad.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2** En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la información relacionada con la solicitud de precios especiales y haga clic en Nuevo.
- 3** En la página Detalles de producto de precios especiales, introduzca la información necesaria y guarde el registro.  
Para obtener más información sobre los campos, consulte [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 451).

## Especificación de oportunidades principales y secundarias

Puede indicar jerarquías de oportunidades, como una oportunidad de ventas que tiene varios componentes, especificando una relación principal/secundaria. Puede crear la oportunidad principal a partir de la secundaria o crear la oportunidad secundaria a partir de la principal.

Si elimina una oportunidad principal que tiene suboportunidades relacionadas, la asociación entre los registros principal y secundario se elimina, pero las oportunidades secundarias permanecen como registros activos. El campo ID exclusivo externo de oportunidad principal sigue relleno para el registro de oportunidad secundaria en caso de que la oportunidad principal se restaure más tarde desde la página Ítems eliminados.

Si asocia una oportunidad secundaria a un nuevo registro de oportunidad principal, los campos ID de oportunidad principal, Oportunidad principal e ID exclusivo externo de oportunidad principal se rellenan con los valores del nuevo registro. Si se restaura el registro principal original, no se vuelve a asociar al registro secundario.

Si se elimina una sola oportunidad secundaria, la oportunidad principal y cualquier oportunidad secundaria adicional permanecen como registros activos, y la oportunidad secundaria eliminada se mueve a la página Ítems eliminados. La oportunidad secundaria eliminada ya no se muestra en la lista de información relacionada de suboportunidades de la oportunidad principal, pero los valores de los campos ID de oportunidad principal, Oportunidad principal e ID exclusivo externo de oportunidad principal siguen rellenos en el registro de la oportunidad secundaria eliminada.

En los siguientes procedimientos se describe cómo especificar oportunidades principales y secundarias:

### ***Para especificar una oportunidad principal***

- 1 Seleccione una oportunidad para que sea la oportunidad secundaria.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
- 3 En la página de edición de oportunidades, haga clic en el icono de búsqueda situado junto al campo Oportunidad principal.
- 4 En la ventana Búsqueda, seleccione o cree la oportunidad principal.
- 5 Guarde el registro.

### ***Para especificar una oportunidad secundaria***

- 1 Seleccione una oportunidad para que sea la oportunidad principal.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
- 3 En la página de edición de oportunidades, haga clic en el botón Nueva junto a la lista Ítems relacionados con las suboportunidades.

- 4 En la ventana Búsqueda, seleccione o cree la oportunidad secundaria.
- 5 Guarde el registro.

### ***Para quitar o eliminar una jerarquía de oportunidades***

- 1 Seleccione la oportunidad secundaria.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
- 3 En el campo Oportunidad principal, elimine el valor actual, introduzca un nuevo valor o utilice el icono de búsqueda para elegir un nuevo valor.
- 4 Guarde el registro.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46)
- [Campos de oportunidad](#) (en la página 271)

## **Creación de un registro de negocio de una oportunidad**

Puede crear un registro de negocio de una oportunidad.

**Nota:** esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de comenzar.** En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, no aparece la sección Registros del negocio en la página Detalles de la oportunidad. Para agregarla a la página Detalles de la oportunidad, el administrador de la compañía debe conceder acceso de sólo lectura a la información relacionada con las oportunidades para el rol. A continuación, debe hacer clic en el enlace Editar diseño en la página Detalles de la oportunidad y agregar el registro del negocio como una sección de información relacionada (consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748)).

### ***Para crear un registro de negocio de una oportunidad***

- 1 Seleccione la oportunidad.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la información relacionada con los registros del negocio y haga clic en Nuevo.
- 3 En la página Editar registro de negocio, introduzca la información necesaria.  
Para obtener más información sobre los campos, consulte [Campos de registro del negocio](#) (en la página 423). Para obtener información sobre la asociación de registros del negocio existentes y para cambiar asociaciones existentes entre los dos, consulte [Asociación de registros del negocio con oportunidades](#) (consulte "[Asociación de registros del negocio a oportunidades](#)" en la página 420).

## División de los ingresos por oportunidades entre miembros de equipos

Puede dividir los ingresos de una oportunidad entre los miembros de equipo de oportunidad. El tipo Pronóstico ingr. por oport. utiliza estas divisiones de ingresos para calcular los ingresos anotados en el registro de oportunidad. Para obtener más información sobre pronósticos, consulte [Pronósticos](#) (en la página 274) y [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 252). Para obtener más información sobre los equipos de oportunidad, consulte [Acerca de los equipos de oportunidad](#) (consulte "[Acerca de los equipos de la oportunidad](#)" en la página 270).

### *Para dividir los ingresos de oportunidad entre los miembros de equipos*

- 1 Seleccione la oportunidad.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la sección de equipo de oportunidad y realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar un miembro de equipo, haga clic en Agregar usuarios.
  - Para actualizar la información de los miembros de equipo, haga clic en Editar usuarios.
- 3 En la página Editar usuarios de equipo de oportunidad:
  - a Para cada miembro de equipo, introduzca la información en los campos necesarios, incluyendo el campo Porcentaje de división.
  - b (Opcional) Haga clic en el botón Desglosar división para distribuir el porcentaje de división equitativamente entre los miembros de equipo.
  - c (Opcional) Haga clic en el botón Actualizar totales para volver a calcular los ingresos divididos y los totales.

**NOTA:** los botones Actualizar totales y Desglosar división no son visibles salvo que se seleccione Activar división de ingresos por oportunidad en el perfil de la compañía. Consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados.

#### 4 Guarde el registro.

## Campos de equipo de oportunidad

La siguiente tabla describe algunos de los campos para equipos de oportunidad.

Campo	Comentarios
Porcentaje de división	Este campo muestra el porcentaje de ingresos de cada miembro de equipo. El valor predeterminado es 100% para el propietario de la oportunidad y 0% para los otros miembros de equipo.
Dividir ingresos	Se trata de un campo calculado de sólo lectura. Los ingresos divididos se calculan multiplicando los ingresos de oportunidad por el porcentaje de división.
Rol de usuario	Seleccione una opción que defina la relación entre el miembro de equipo y el equipo de oportunidad. Es un campo obligatorio.
Acceso a las oportunidades	Designa el acceso de un miembro de equipo al registro de oportunidad. Es un campo obligatorio.

## Acerca de los equipos de la oportunidad

En el caso de algunos tipos de registros, como las cuentas, los contactos y las oportunidades, se puede permitir a un equipo de usuarios que compartan un registro. Para permitir que un usuario comparta un registro, primero debes añadir el usuario a un equipo del registro seleccionado. A continuación, especifique el nivel de acceso que debe tener el usuario con respecto al registro, y los registros enlazados especificados.

Tenga presente los siguientes aspectos relativos a equipos de la oportunidad, equipos de cuentas y el acceso a los registros de la oportunidad:

- Si activa la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía, los miembros del equipo de cuentas se agregan automáticamente a un equipo de oportunidad cuando la oportunidad está enlazada a la cuenta. (De forma similar, los miembros del equipo de cuentas se convertirán automáticamente en miembros del equipo del contacto cuando el contacto se enlace a una cuenta).
- Si no desea que se agregue un usuario al equipo de oportunidad de forma automática cuando el registro de oportunidad se enlace a una cuenta, asegúrese de que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía no está seleccionada. Esta opción evita que el miembro del equipo de cuentas se agregue al equipo de oportunidad de forma automática.

Puede agregar usuarios a equipos de oportunidad de las siguientes maneras:

- Haciendo clic en el botón Agregar usuarios en la página Detalles del registro.
- Utilizando Administrador de asignaciones. Para obtener más información, consulte Acerca de las reglas de asignación.
- Utilizando grupos. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos.

Para garantizar que un usuario no disponga de acceso a las oportunidades enlazadas a una cuenta, deberá asegurarse de que no se otorgue acceso al usuario a través de uno o más de los siguientes métodos:

- El usuario no está en el equipo de oportunidad.
- El usuario no tiene ningún subordinado que esté en el equipo de oportunidad.
- El usuario no ha sido delegado por otro usuario con acceso a oportunidades.
- La oportunidad no está en ningún libro del que el usuario sea miembro, ni en ningún libro secundario.
- El usuario no tiene acceso a los registros de oportunidad desde la configuración de rol.
- El nivel de acceso del tipo de registro para la cuenta relacionada con la oportunidad se define en cualquier opción, salvo en las siguientes: Sin acceso o Heredar principal.

## Campos de oportunidad

La página Editar oportunidad le permite agregar oportunidades o actualizar los detalles de oportunidades existentes. En la página Editar oportunidad se muestra todo el conjunto de campos para una oportunidad.

**CONSEJO:** también puede editar información de la oportunidad en la página Lista de oportunidades y en la página Detalles de la oportunidad. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

**PRECAUCIÓN:** la información que especifique para las oportunidades puede influir en los pronósticos de ingresos de la compañía.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la oportunidad</b>	
Nombre de la oportunidad	Nombre de esta oportunidad.
Cuenta	Cuenta enlazada a esta oportunidad.
Oportunidad principal	Oportunidad principal enlazada a esta oportunidad.
Etapas de ventas	Etapas del proceso de ventas, como Oportunidad potencial calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionada, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida.

Campo	Descripción
	<b>NOTA:</b> si cambia la etapa de ventas, el valor del campo % de probabilidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado para la nueva etapa de ventas, a no ser que utilice la función de actualización masiva para cambiar la etapa de ventas. Si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.
Siguiente paso	Siguiente acción que es necesario realizar para esta oportunidad.
Ingresos	La cantidad de ingresos de la oportunidad. El valor predeterminado es cero. Este valor afecta a los pronósticos de los ingresos de la oportunidad.  <b>NOTA:</b> se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que se especifique en este campo.
Fecha de cierre	La fecha prevista para el cierre de la oportunidad. De forma predeterminada, la fecha de cierre se establece en la misma fecha que la del campo Fecha de creación. Si la oportunidad se cierra en otra fecha, debe modificar el campo Fecha de cierre, ya que la fecha de cierre se utiliza en la generación de pronósticos.
Pronóstico	Si se activa esta casilla de verificación, indica que la oportunidad debe incluirse en el cálculo de ingresos de pronóstico.
<b>Información detallada de ventas</b>	
Estado	Estado de esta oportunidad; por ejemplo, Pendiente, Perdida o Ganada.
Prioridad	Nivel de prioridad de esta oportunidad, por ejemplo, Alta, Media o Baja.
Fuente de oportunidad potencial	Categoría de la fuente principal, por ejemplo, Publicidad, Correo directo, Correo electrónico, Evento: seminario, Eventos: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Socio, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web u Otra.
Campaña fuente	La campaña que generó la oportunidad. Si la oportunidad se crea mediante el proceso de conversión de oportunidades potenciales, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la oportunidad potencial. Si la oportunidad la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.
% de probabilidad	Un porcentaje que refleja la confianza que tiene en que la operación se cerrará con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. El campo % de probabilidad se basa en el valor de probabilidad predeterminada de la etapa de ventas seleccionada.  Si es necesario, puede cambiar el valor del campo % de probabilidad para reflejar mejor su oportunidad concreta mientras se encuentre en esa etapa de ventas. No obstante, si selecciona una nueva etapa de ventas para la oportunidad, el valor del campo % de probabilidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado para la nueva



Campo	Descripción
	<p>etapa de ventas.</p> <p><b>NOTA:</b> si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. Si desea que el porcentaje de probabilidad cambie cuando se actualice la etapa de ventas, debe actualizar la etapa de ventas en cada registro individualmente o a través de los servicios web.</p>
Ingresos previstos	Un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad. Un porcentaje inferior en el campo Probabilidad reduce el valor de ingresos esperados especificado en el pronóstico de ingresos.
Motivo para ganar o perder	Razón para ganar o perder la oportunidad, como Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida por competencia, Perdida sin decisión u Otra.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>El propietario del registro de oportunidad.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Puede compartir registros de oportunidad con otros usuarios a través de las páginas Equipo de la oportunidad o Equipo de la cuenta. Para obtener información sobre el uso compartido de registros con otros usuarios, consulte <a href="#">Uso compartido de registros (Equipos)</a> (consulte "<a href="#">Compartir registros (equipos)</a>" en la página 101).</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Reasignar oportunidad	Indica que la oportunidad se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de oportunidades, este campo hará que se ejecute el administrador de asignaciones en Oracle CRM On Demand para procesar de nuevo la oportunidad y asignarla en función de las reglas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de

Campo	Descripción
	<p>registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p> <p><b>NOTA:</b> el tiempo que se tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. En el caso de las oportunidades, el tiempo de procesamiento también depende del número de miembros del equipo de oportunidades y del número de cuentas y contactos asociados al registro. El nombre del propietario cambia cuando se reasigna el registro.</p>
Descripción	<p>Información adicional sobre la oportunidad. Por ejemplo, incluya el producto de interés (500 unidades) y la cuenta (Acme Corp.) en la descripción de la oportunidad. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.</p>

## Pronósticos

Utilice las páginas de pronósticos para revisar, ajustar y presentar pronósticos. Un *pronóstico* es una captura guardada de los ingresos esperados en un futuro. Oracle CRM On Demand calcula los pronósticos para cada trimestre y analiza dicha información por mes fiscal.

Los pronósticos en Oracle CRM On Demand automatizan un proceso que suele ser manual y, a veces, poco preciso. Los pronósticos ayudan a las compañías a desarrollar estrategias de ventas. También ayudan a identificar futuras necesidades de negocio al proporcionar a los gerentes información precisa y actualizada sobre las ventas esperadas y el progreso trimestral hacia los objetivos de ventas. Los representantes de ventas no tienen que compilar estadísticas. En lugar de eso, deciden cuándo incluir un registro en sus pronósticos. El resto del proceso es automático.

La compañía puede basar los pronósticos en cualquiera de las siguientes opciones:

- Ingresos por oportunidades
- Ingresos de los productos de la oportunidad y cantidades enlazadas a las oportunidades
- Ingresos por cuenta
- Ingresos por contacto

Las instantáneas de pronósticos guardan la información sobre las oportunidades, los productos o los ingresos pronosticados y los totales de pronósticos ajustados para que usted y sus gerentes puedan revisar y evaluar las tendencias de pronósticos. Asimismo, se pueden visualizar pronósticos guardados para examinar el historial de oportunidades en el que está trabajando actualmente el equipo.

La compañía puede configurar los pronósticos que se van a ejecutar cada semana o cada mes. Al comienzo del día especificado (es decir, un minuto después de la medianoche en la zona horaria de las instalaciones), Oracle CRM On Demand genera automáticamente el pronóstico y muestra una alerta en Mi página inicial. Después de recibir esta alerta, puede revisar el pronóstico para analizar el pipeline, el pronóstico y los ingresos cerrados recién calculados respecto a la información de la cuota.

Una hora antes de la siguiente generación de pronósticos programada, el pronóstico actual se archiva automáticamente, para que así nadie pueda editarlo.

## Trabajar con la página inicial del pronóstico

La página inicial del pronóstico constituye el punto de partida para gestionar pronósticos. En esta página se muestran los detalles de los pronósticos relacionados con usted.

Puede limitar los registros que aparecen en Página inicial de la previsión mediante dos métodos diferentes:

- Localice pronósticos específicos haciendo clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de dicha columna y, a continuación, haga clic en una letra en la barra Alfa para mostrar solamente los registros que comienzan por esa letra. También puede escribir caracteres en el campo de texto y hacer clic en Ir para buscar los registros que comienzan por esos caracteres. Haga clic en el vínculo Todo para mostrar la lista completa de pronósticos.
- Número de registros mostrados. Ajuste el valor de este campo para que se muestren un número mayor o menor de registros en la lista de resúmenes.

En Página inicial de la previsión se muestran sus pronósticos según la fecha en que se crearon, con los pronósticos más recientes al principio. También se proporciona un resumen de información importante:

- El estado es el estado actual del pronóstico. Los pronósticos finalizados correctamente tendrán el estado Activo. Un pronóstico con el estado Enviado indica que el pronóstico está preparado para la revisión de gestión.
- Los ingresos del pipeline son los ingresos combinados de todos los registros, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Pronóstico o de la etapa de ventas en cada registro. Los ingresos del pipeline no son aplicables a los pronósticos de ingresos por cuenta o por contacto.
- Los ingresos del pronóstico equivalen a los ingresos totales de todos los registros que tengan la casilla de verificación Pronóstico activada.
- Los ingresos cerrados equivalen a los ingresos totales de todas las oportunidades o los ingresos por productos con un valor de etapa de ventas Cerrada/Ganada. En el caso de los ingresos por cuenta y por contacto, el valor del campo de estado Cerrado incluye el registro en el cálculo de los ingresos cerrados. Los ingresos cerrados se reconocen para el importe de ingresos que pertenece al período del pronóstico, que se basa en las fechas de inicio y de cierre del registro.

## Gestión de pronósticos

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- [Revisar pronósticos](#) (en la página 276)
- [Actualizar pronósticos](#) (en la página 278)

- [Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta](#) (en la página 280)
- [Ver historial de pronósticos](#) (en la página 281)
- [Enviar pronósticos](#) (en la página 281)
- [No enviar pronósticos](#) (en la página 281)
- [Gestionar cuotas](#) (en la página 282)
- [Gestionar los pronósticos de su equipo](#) (en la página 283)

**NOTA:** El pronóstico se basa en los roles de usuario y las jerarquías de informes. Para crear pronósticos correctamente, todos los usuarios que tienen un rol de usuario que se ha designado como un rol del pronóstico deben tener un estado Activo en el registro del usuario y deben tener un gestor especificado en su registro del usuario. El gestor se especifica en el campo Informes a o en el campo Informes para (Alias), el que esté presente en el diseño de la página de usuario.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de un pronóstico](#) (en la página 286)
- [Trabajar con la página inicial del pronóstico](#) (en la página 275)
- [Configurar usuarios](#)
- [Configurar las cuotas de ventas de los usuarios](#)
- [Informes](#) (en la página 795)

## Revisar pronósticos

Los pronósticos se generan automáticamente semanal o mensualmente en función del proceso empresarial de su compañía. Cada vez que se genera un nuevo pronóstico, se recibe una alerta en Mi página inicial. Después de recibir la notificación, deberá revisar su pronóstico. Cuando se revisa el pronóstico, los meses del resumen de pronóstico se alinean con la definición del calendario fiscal de la compañía. Si está utilizando un calendario fiscal como 4-4-5, 5-4-4 o calendarios fiscales personalizados, los períodos de pronóstico de la compañía no tendrán por qué coincidir con el calendario gregoriano. Es decir, si una oportunidad cae en el mes natural de

junio, no implica que se pueda pronosticar como parte del mes fiscal de junio. Si desea obtener más información sobre los calendarios fiscales personalizados, consulte [Acerca de los calendarios fiscales](#).

**NOTA:** si utiliza calendarios fiscales personalizados, los períodos de pronóstico se basarán en los años y meses fiscales definidos por el administrador de la compañía.

### **Para revisar pronósticos**

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.

La página inicial de la previsión contiene información resumida de los pronósticos, que incluye su estado, pipeline e ingresos cerrados. Es posible ordenar los resúmenes de los pronósticos por estado, fecha de pronóstico o propietario (sólo gerentes). Pipeline no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta o por contacto.

- 2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha de pronóstico correspondiente al pronóstico que desea revisar.

- 3 En la página Detalles de pronóstico, revise la información de las secciones siguientes:

- **Resumen de pronóstico.** En esta sección se resumen los pronósticos por cada trimestre y mes fiscal. La lista Resumen de pronóstico contiene información sobre la cuota, los ingresos cerrados, el porcentaje de cuota, el importe del pronóstico, el mejor caso, el pipeline y los ingresos previstos. Puede ordenar la lista de resúmenes por mes.

**Resumen mensual del equipo.** Esta sección muestra una lista de pronósticos para cada miembro del equipo. Si es un gerente, verá el mes, el porcentaje de cuota, el importe del pronóstico, los ingresos cerrados, el mejor caso, el pipeline y la fecha de la última actualización del pronóstico por alias del propietario (miembro del equipo). Si profundiza en una fila de un miembro del equipo específico dentro del resumen del equipo, aparece la página de detalles de pronóstico correspondiente para el usuario seleccionado. En esta página verá el resumen del pronóstico individual del miembro del equipo y los ingresos pronosticados en la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Mis productos.

**NOTA:** Para los tipos de pronóstico de ingresos por cuenta e ingresos por contacto, las secciones de resumen no incluyen Pipeline, Mejor caso ni Ingresos previstos.

- **Resumen de productos del equipo** (sólo para el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad). Esta sección muestra una lista de productos pronosticados para cada miembro del equipo. Si es un gerente, verá la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos por alias del propietario (miembro del equipo) y por producto. Si profundiza en una fila de un miembro del equipo específico dentro del resumen de productos del equipo, aparece la página de detalles de pronóstico correspondiente para el usuario seleccionado. Aquí verá el resumen del pronóstico individual y las cantidades pronosticadas por producto en la sección Mis productos.

**NOTA:** En la página Detalles de pronóstico sólo se muestran cinco registros del equipo. Para ver la lista completa de registros, haga clic en el vínculo [Mostrar la lista completa](#) en la sección Resumen mensual del equipo.

- **Mis oportunidades.** Si está utilizando el tipo de pronóstico de ingresos por oportunidades, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Esta sección enumera las oportunidades actuales e indica si la oportunidad se ha pronosticado. También muestra la fecha de cierre, el nombre

de la cuenta, el importe de ingresos, la etapa de ventas actual y el siguiente paso, si se ha especificado, para cada oportunidad.

- **Mis ingresos.** Si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, por cuenta o por contacto, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Esta sección enumera los ingresos actuales e indica si el propietario ha pronosticado el registro de ingresos (indicador de pronóstico seleccionado). También muestra la fecha de inicio y de cierre, el nombre del producto, el importe de ingresos y el nombre de la cuenta para cada registro de ingresos que introduzca.

Se pueden mostrar columnas adicionales en la sección Mis ingresos, en función del tipo de ingresos que se esté pronosticando.

Para los pronósticos de ingresos por productos de la oportunidad, se muestran las siguientes columnas:

- Nombre de oportunidad
- Etapa de ventas

Para los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto, se muestran las siguientes columnas:

- Categoría de producto
- Estado
- Nombre del contacto

- **Mis productos.** Si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Se muestra una fila para cada producto pronosticado junto con la categoría del producto, la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos correspondientes. Estos valores son la suma de todas las oportunidades pronosticadas para el pronóstico del usuario seleccionado. Para ver las oportunidades pronosticadas asociadas a un producto específico, haga clic en el nombre del producto.

**NOTA:** si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, también puede ver todas las oportunidades pronosticadas dentro de una categoría del producto específica haciendo clic en el campo Categoría del producto.

Puede verificar el tipo de pronóstico que se ha utilizado en un pronóstico y en qué se ha basado en el campo Tipo de la sección de información de pronóstico.

## Ver y editar pronósticos con una moneda distinta

La función de conversión de moneda Ver en permite especificar en qué moneda desea mostrar el pronóstico. Para obtener más información sobre la visualización y edición de pronósticos en monedas distintas, consulte [Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta](#) (en la página 280).

## Actualizar pronósticos

Los pronósticos son instantáneas de datos de ingresos durante períodos específicos. Si se actualiza un registro de oportunidad o de ingresos, puede actualizar algunos valores del pronóstico actual no enviado para asegurarse de que éste refleja la información más actualizada. A continuación, puede ajustar dichos registros en la sección Resumen de pronóstico para reflejar de forma más precisa los ingresos que se generarán.

La actualización de los valores de registro que contribuyen a las cantidades del pronóstico y, a continuación, el nuevo cálculo de los totales, permite un pronóstico más coherente. Las actualizaciones que se realicen en los campos Ingresos, Fecha de cierre, Etapa de ventas, Probabilidad, Pronóstico, Cantidad o Estado pueden afectar al pronóstico.

### ***Para actualizar valores de registro y cantidades de pronóstico***

- 1** Haga clic en la ficha Pronósticos.  
En Página inicial de la previsión se muestran sus pronósticos según la fecha en que se crearon, con los pronósticos más recientes al principio.
- 2** En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico del pronóstico que desee revisar.
- 3** En la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Mis productos de la página Detalles de pronóstico, haga clic en el vínculo Nombre de oportunidad, Fecha de inicio/cierre o Producto del registro que desea modificar.
- 4** En la página de detalles, haga clic en Editar.
- 5** En la página Editar, actualice los valores pertinentes del registro de oportunidad o de ingresos y haga clic en Guardar.
- 6** Vuelva a la página Detalle del pronóstico y haga clic en el enlace Actualizar en la fila del registro.
- 7** En la página Detalle del pronóstico, haga clic en Acumulación.  
Los totales del resumen del pronóstico se actualizan en función de los registros de oportunidades o de ingresos modificados.

**NOTA:** para capturar cualquier actualización realizada en los registros de oportunidades o de ingresos en el resumen del pronóstico, haga clic en Acumulación.

Al hacer clic en Acumulación, se sobrescribe cualquier ajuste anterior de los totales del resumen del pronóstico con los nuevos valores adquiridos de los registros de oportunidades o de ingresos; por lo tanto, tras actualizar los registros, es posible que aún desee ajustar el resumen del pronóstico para que refleje las expectativas de ventas de forma más precisa.

### **Ajustar los totales del pronóstico**

Los representantes de ventas y los gerentes pueden realizar ajustes de alto nivel por mes en los ingresos actuales pronosticados para así garantizar que el pronóstico generado automáticamente refleja valores basados en un juicio profesional. Es posible ajustar los siguientes campos de resumen de pronóstico:

- Pronóstico
- Mejor caso

**NOTA:** sólo el propietario del pronóstico puede ajustar los totales de éste.

### ***Para ajustar los totales del pronóstico***

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desee ajustar.
- 3 En la sección Resumen del pronóstico, haga clic en Editar.
- 4 En la página Editar previsión, escriba los valores de ingresos ajustados en los campos Pronóstico o Mejor caso.
- 5 Haga clic en Actualizar totales para verificar los valores ajustados y, a continuación, en Guardar.

**NOTA:** Los ingresos máximos no son aplicables a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.

### **Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta**

La función de conversión en moneda para mostrar permite especificar en qué moneda se va a mostrar el pronóstico. De forma predeterminada, el pronóstico se muestra en la moneda nativa (la moneda predeterminada que aparece seleccionada en su perfil de usuario o la moneda predeterminada de la compañía). También puede editar pronósticos en la moneda seleccionada si gestiona oportunidades en varias zonas económicas.

Si se edita el pronóstico con la vista en euros (EUR), el usuario puede introducir los valores del pronóstico en euros. Al guardar el pronóstico editado, éste se convierte y se guarda en la moneda predeterminada de la compañía.

### ***Para ver un pronóstico con una moneda distinta***

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la página inicial del pronóstico, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al pronóstico que desea revisar.
- 3 En la página Detalles de pronóstico, seleccione la moneda en la lista Ver en que aparece en la barra de título Resumen de pronóstico.

El valor de moneda para mostrar muestra la moneda del perfil de usuario de forma predeterminada. Si la moneda del perfil de usuario no está definida, el selector Ver en muestra la moneda de la compañía de forma predeterminada. Todas las monedas activas de la compañía están disponibles para la selección.

Cuando se selecciona una moneda para mostrar, los valores del pronóstico se convierten de la moneda del pronóstico almacenada (la moneda de la compañía) a la moneda para mostrar seleccionada, utilizando los tipos de cambio válidos según la fecha del pronóstico.

Si se profundiza en un registro de pronóstico o se selecciona una moneda para mostrar que no tiene un tipo de cambio válido definido según la fecha del pronóstico, éste se mostrará en la moneda predeterminada de la compañía y aparecerá un mensaje de aviso.



## Ver historial de pronósticos

Puede ver un historial de pronósticos para determinar las tendencias a lo largo del tiempo.

### *Para ver el historial de pronósticos*

- 1 Haga clic en la ficha Pronóstico.
- 2 En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el encabezado de columna en el que desea ordenar los registros.
- 3 Revise las tendencias a lo largo del tiempo de pronóstico, pipeline e ingresos cerrados.

## Enviar pronósticos

El último paso de la creación de un pronóstico es enviarlo a su gerente para la revisión. Cuando el pronóstico refleja las cantidades que desea incluir en los pronósticos de la compañía, envíe el pronóstico.

**NOTA:** los administradores pueden presentar pronósticos para sus informes directos. Esta opción debe estar seleccionada al configurar la definición del pronóstico. De lo contrario, los administradores no podrán presentar pronósticos hasta que los informes directos de los administradores no presenten sus pronósticos.

Los pronósticos enviados no se pueden editar. Si necesita ajustar un pronóstico enviado, el gerente o administrador debe desbloquear (no enviar) primero el registro. Para obtener más información, consulte [No enviar pronósticos](#) (en la página 281).

### *Para enviar su pronóstico*

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desea enviar.
- 3 En la página Detalles de pronóstico, haga clic en Enviar pronóstico en la barra de título Resumen de pronóstico.

### **Temas relacionados**

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [No enviar pronósticos](#) (en la página 281)
- Configuración de la definición del pronóstico

## No enviar pronósticos

Para que el propietario de un pronóstico actualice un pronóstico enviado, un gerente o administrador debe desbloquear (no enviar) primero el registro.

### ***Para no enviar un pronóstico***

- 1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2 En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desea desbloquear.
- 3 En la página Detalles de pronóstico, haga clic en No enviar previsión.

Esta acción desbloquea el pronóstico, lo que permite que los informes directos se actualicen y ajusten sus pronósticos; a continuación, volver a enviar los pronósticos.

**NOTA:** Al hacer clic en No enviar previsión, el estado del pronóstico se define en Activo.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Enviar pronósticos](#) (en la página 281)
- Configuración de la definición del pronóstico

## **Gestionar cuotas**

Si el administrador de la compañía no es el responsable de definir las cuotas, puede crear y actualizar cuotas para distintos períodos del año en la página Editar cuota. Esto permite comparar y ajustar las cuotas respecto a los pronósticos. También se puede revisar el historial de objetivos de cuota correspondiente a cada período anual.

Después de crear una cuota, los valores de cuota mensuales se reflejan automáticamente en el pronóstico una vez generado éste. Se añaden juntas todas las cuotas del mes y los totales se muestran en el pronóstico. Si no quiere que se incluya una cuota en un pronóstico, establezca el campo Estado en Inactivo hasta que esté en disposición de hacer un seguimiento a la cuota.

### ***Para gestionar una cuota***

- 1 Desde cualquier página, haga clic en el enlace Mi configuración situado en la esquina superior derecha.
- 2 Desde la Página inicial personal, haga clic en el enlace Perfil personal que se muestra en la sección Perfil personal.
- 3 En la página Perfil personal, haga clic en el enlace Mi perfil que se muestra en la sección Información personal.  
Mi perfil permite definir cuotas y grupos para compartir, así como cambiar la moneda, el idioma y la zona horaria.
- 4 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Cuotas y, a continuación, haga clic en Nueva cuota.

Las cuotas existentes aparecen en la lista de cuotas y se pueden ordenar por año, nombre y estado. Si desea modificar una de las cuotas mostradas, seleccione Editar en el menú del registro de cuota que

desea editar. Para quitar una cuota de la lista, seleccione Eliminar en el menú del registro de cuota que desea eliminar.

- 5 En la página Editar cuota, rellene los campos necesarios de la cuota nueva:
  - a Seleccione el año natural en el que desea que comience la cuota.  
**NOTA:** El año que seleccione en esta página es el año natural, no el año fiscal. El año fiscal puede ser diferente del año natural. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía podría comenzar el 1 de abril y finalizar el 31 de marzo (del siguiente año natural).
  - b Asegúrese de que el estado es Activa.
  - c Asigne un nombre a la cuota.
- 6 Introduzca la información de cuota de cada mes. (Los campos de cuotas mensuales empiezan con el primer mes del año fiscal de su compañía.)
- 7 Guarde la cuota.

#### ***Para desglosar el importe total de una cuota a parte iguales para cada mes del año***

- 1 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Cuotas y, a continuación, haga clic en Nueva cuota.
- 2 En la página Editar cuota, especifique la información necesaria y asegúrese de que el estado de la cuota es Activa.
- 3 En uno de los campos de mes, especifique el importe total anual de la cuota y haga clic en Sum. El importe aparece en el campo Cuota total.
- 4 Haga clic en Desglosar.  
El importe total se desglosa en parte iguales para los 12 meses del año y el importe prorrateado se muestra en los campos asociados a cada mes.
- 5 Guarde la cuota.  
La cuota aparece en la lista de cuotas.

## **Gestionar los pronósticos de su equipo**

Si usted es gerente, puede llevar a cabo estas acciones:

- Revisar y ajustar pronósticos en su equipo
- Ver todas las oportunidades propiedad de su equipo
- No presentar un pronóstico para que un miembro del equipo pueda ajustarlo

Su equipo consta de todos los empleados asociados a roles que le envían informes a usted. Esta jerarquía de roles se configura en Administración de usuarios. Para obtener más información, consulte Configurar usuarios.

### **Para revisar pronósticos y oportunidades en su equipo**

- 1** Haga clic en la ficha Pronósticos.
- 2** En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico.

En la página Detalle del pronóstico se muestra un resumen de los totales de su equipo, los totales de cada miembro del equipo por mes y la fecha de la última actualización del pronóstico.

- 3** En esta página, haga clic en el enlace Alias del propietario del miembro del equipo cuyo pronóstico desee ver.

**CONSEJO:** si desea mostrar los resúmenes de pronóstico de todos los miembros, haga clic en el enlace [Mostrar la lista completa](#).

Aparecerá la página Detalle de previsión del miembro del equipo. Desde esta página, podrá revisar los totales del pronóstico del miembro del equipo y todas sus oportunidades pronosticadas pero, dado que los detalles son de sólo lectura, no podrá editarlos.

## **Página Detalles de pronóstico**

La página Detalles de pronóstico muestra la información del pronóstico para el participante en el pronóstico seleccionado. Esta página muestra el resumen del pronóstico, que enumera las cantidades de ingresos previstos por mes fiscal, la cuota de usuario correspondiente y el porcentaje de consecución, así como una lista de las oportunidades, los ingresos o los productos pronosticados del individuo.

Los gerentes también pueden ver el resumen mensual del equipo. Como consecuencia, también puede ver sus propios registros pronosticados detallados y los registros de resúmenes de los subordinados directos para el período pronosticado.

Los meses fiscales se indican mediante sus nombres estándar en las secciones de resumen de pronóstico y resumen del equipo. Sin embargo, la duración del mes se basa en la definición de la agenda fiscal de la compañía. Por ejemplo, el mes de octubre podría comenzar el 15 de octubre y finalizar el 14 de noviembre.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Detalles de pronóstico.

Para	Realice estos pasos
Cambiar la moneda de un pronóstico mostrado	En la barra de títulos del resumen de pronóstico, haga clic en Ver en y seleccione la moneda.
Mostrar todos los resúmenes de pronósticos del equipo	Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Resumen mensual del equipo. Esta sección sólo está disponible si es un usuario de nivel de gerente.  En esta sección, se muestra un detalle de cada miembro del equipo por mes fiscal.

Para	Realice estos pasos
Mostrar todos los resúmenes de productos del equipo	<p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Resumen de productos del equipo. Esta sección sólo está disponible si es un usuario de nivel de gerente y si está utilizando el tipo de pronóstico de cantidad de producto.</p> <p>En esta sección, se muestra un detalle de cada miembro del equipo por producto.</p>
Mostrar los detalles de pronóstico de un usuario específico	En la columna Alias del propietario de la sección de resumen del equipo, haga clic en el nombre del usuario cuyos detalles de pronóstico desea ver.
Mostrar todos los registros de oportunidades pronosticadas de un usuario específico	<p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis oportunidades. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de oportunidades.</p> <p>Esta página muestra una fila para cada registro de ingresos pronosticado junto con la fecha de cierre, el indicador de pronóstico, el nombre de oportunidad, el nombre de cuenta, los ingresos, la etapa de ventas y el siguiente paso correspondientes.</p>
Mostrar todos los registros de ingresos pronosticados de un usuario específico	<p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis ingresos. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de ingresos por productos, ingresos por cuenta o ingresos por contacto.</p> <p>Esta página muestra una fila para cada registro de ingresos pronosticado junto con la fecha de inicio y de cierre, el indicador de pronóstico, el nombre de producto, el nombre oportunidad, el nombre de cuenta, los ingresos y la etapa de ventas correspondientes.</p>
Mostrar todos los registros de productos pronosticados de un usuario específico	<p>Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis productos. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de cantidad del producto.</p> <p>Esta página muestra una fila para cada producto pronosticado junto con la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos correspondientes. Estos valores son la suma de todas las oportunidades pronosticadas para el usuario.</p>
Mostrar todas las oportunidades pronosticadas dentro de una categoría del producto de un usuario específico	En la columna Categoría del producto, haga clic en la categoría para la que desea ver los productos pronosticados. Esta página muestra los valores específicos de cada una de las oportunidades relacionadas de la categoría del producto seleccionada, incluidos la fecha de cierre, el nombre de oportunidad, las cantidades individuales y las cantidades de ingresos.
Mostrar todas las oportunidades pronosticadas para un producto individual de un usuario específico	<p>En la columna Nombre del producto, haga clic en el producto para el que desea ver las oportunidades pronosticadas.</p> <p>Esta página muestra los valores específicos de cada una de las oportunidades relacionadas del producto seleccionado, incluidos la fecha de cierre, el nombre de oportunidad, las cantidades individuales</p>

Para	Realice estos pasos
	y las cantidades de ingresos.
Actualizar una oportunidad pronosticada	<p>En la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Ingresos de mis productos en Detalles de pronóstico, haga clic en Nombre de oportunidad para desplazarse a los detalles de la oportunidad.</p> <p>Cuando guarde los cambios, vuelva al pronóstico haciendo clic en Atrás en Detalles de pronóstico y, a continuación, en Actualizar.</p> <p>No se captura ningún ajuste realizado en los registros de detalles de la oportunidad en la sección de resumen del pronóstico hasta que haga clic en Acumulación.</p>
Acumular ingresos pronosticados	<p>En la sección Resumen de pronóstico, haga clic en Acumulación.</p> <p>Al hacer clic en Acumulación se actualizan (vuelven a calcular) todos los campos según las actualizaciones de las oportunidades.</p> <p>Cualquier ajuste realizado en las cantidades de ingresos pronosticados se sobrescribirán después de hacer clic en Acumulación.</p>
Actualizar el pronóstico o las cantidades de ingresos máximos	<p>En la barra de título Resumen de pronóstico, haga clic en Editar.</p> <p>Al hacer clic en Editar, se abre la página Editar previsión. Introduzca los ajustes de ingresos y haga clic en Guardar.</p>
Presentar un pronóstico	<p>En la sección Detalle de pronóstico, haga clic en Presentar pronóstico.</p> <p>El campo Estado se actualiza a Enviado, lo que indica al gerente que el pronóstico está preparado para su revisión.</p>
No enviar un pronóstico	<p>En la sección Resumen de pronóstico, haga clic en No enviar previsión.</p> <p>El pronóstico se desbloquea. El estado se define en Activo, lo que permite al usuario actualizar y ajustar su pronóstico y volver a enviarlo. Sólo el gerente de informes o el administrador de la compañía pueden realizar esta acción.</p>

## Campos de un pronóstico

Los campos relacionados con los ingresos pronosticados (cuota, ingresos cerrados, porcentaje de cuota e ingresos previstos) se calculan. Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre los campos.

Campo	Descripción
Mejor caso	(Opcional) Este campo representa una estimación máxima de los ingresos que se producirán mediante todos los ingresos por oportunidades o productos.

Campo	Descripción
	Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.
Ingresos cerrados	<p>Sólo lectura. Este campo se calcula. Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, los ingresos cerrados son el total de todas las oportunidades elegibles con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> <p>Si la compañía basa sus pronósticos en productos, los ingresos cerrados son el total de todos los ingresos por productos elegibles durante ese período, con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p> <p>Si la compañía basa sus pronósticos en ingresos por cuenta o por contacto, los ingresos cerrados son el total de todos los registros de ingresos elegibles con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.</p>
Ingresos previstos	<p>Sólo lectura. Este campo es un promedio ponderado. El valor se calcula con el campo Ingresos potenciales multiplicado por el valor que aparece en el campo Probabilidad de oportunidad.</p> <p>Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.</p>
Pronóstico	<p>El valor de este campo se calcula cuando se genera el pronóstico. Sin embargo, puede ajustar el valor de este campo manualmente para así garantizar que el pronóstico refleja valores basados en un juicio profesional.</p> <p>Si la casilla de verificación Pronóstico está activada en el registro de oportunidad, el pronóstico es el total de todas las oportunidades durante el período del pronóstico. Si la casilla de verificación Pronóstico está activada en el registro de ingresos, el pronóstico es el total de todos los registros de ingresos durante el período del pronóstico.</p>
Propietario	Indica la persona que es propietaria o responsable de este pronóstico. Oracle CRM On Demand genera esta información.
Última actualización	Fecha en la que el registro del pronóstico del miembro del equipo se actualizó por última vez. La fecha del pronóstico se muestra de forma predeterminada. Si un usuario edita, acumula, envía o no envía un pronóstico, este campo muestra la fecha en la que se cambió el registro. Oracle CRM On Demand genera esta información.
Pipeline	<p>Sólo lectura. Este campo se calcula. El pipeline es el total de todos los registros de oportunidades o de ingresos por productos para el período del pronóstico, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Pronóstico o de la etapa de ventas en los registros individuales.</p> <p>Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.</p>
Cuota	Sólo lectura. Ingresos objetivo por ventas para el período del pronóstico. La cuota la puede configurar el usuario individual o el administrador. Solamente se utilizan cuotas activas al crear pronósticos.
Porcentaje de cuota	Este campo se calcula. El porcentaje de cuota es el valor de ingresos

Campo	Descripción
	cerrados dividido por el valor de la cuota.
Estado	<p>Oracle CRM On Demand genera el estado del pronóstico. El estado del pronóstico puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activo.</b> Oracle CRM On Demand define este estado cuando la generación del pronóstico ha finalizado.</li> <li>■ <b>Enviado.</b> Oracle CRM On Demand define este estado si hace clic en Enviar pronóstico. El registro se bloquea a menos que su gerente o un administrador de la compañía lo bloquee (no lo envíe).</li> <li>■ <b>En progreso.</b> Oracle CRM On Demand define este estado mientras se está generando el pronóstico.</li> <li>■ <b>Incompleto.</b> Oracle CRM On Demand define este estado si se produce un error al leer, asociar o acumular los ingresos. A veces se puede producir un pronóstico incompleto debido a un error del usuario, como un problema de la jerarquía, u otros problemas relacionados con los datos.</li> <li>■ <b>Pendiente.</b> Oracle CRM On Demand define este estado si se experimenta algún problema mientras se procesa el pronóstico de la compañía. En caso de que el administrador de la compañía no haya recibido una notificación por correo electrónico avisándole del problema, póngase en contacto con Atención al cliente.</li> <li>■ <b>Archivada.</b> Oracle CRM On Demand define su estado 1 hora antes de ejecutar un nuevo pronóstico. Una vez que se haya definido su estado, el pronóstico se convierte en de sólo lectura y no podrá desbloquearlo.</li> </ul>

## Direcciones

Utilice las páginas de direcciones para crear, actualizar y realizar un seguimiento de las direcciones compartidas entre los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el trabajo con direcciones, puede que la ficha Dirección quede excluida de la instalación.

Si el administrador de la compañía activa la funcionalidad de registros de dirección mediante la activación de la casilla de verificación Activar direcciones compartidas, las direcciones que se creen en la página Dirección podrán asociarse a varios registros de cuenta, contacto, concesionario y socio (funcionalidad de direcciones compartidas). Las compañías que no tienen activada la casilla Activar direcciones compartidas no comparten información de direcciones entre ningún registro y la información de direcciones de cada registro es específica de cada uno de ellos (funcionalidad de direcciones no compartidas).

**NOTA:** Oracle CRM On Demand solo admite la funcionalidad de direcciones compartidas para los tipos de registro de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para otros tipos de registro que contienen campos de



dirección, como los de oportunidad potencial, unidad familiar, pedidos y otros, Oracle CRM On Demand admite únicamente la funcionalidad de direcciones no compartidas.

## Características de la funcionalidad de direcciones compartidas

Algunas características de la funcionalidad de direcciones compartidas configurada para una compañía son las siguientes:

- Los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio se pueden compartir y reutilizar un registro de dirección común de nivel superior.
- Las direcciones tienen relaciones de muchos a muchos. Es decir, las cuentas pueden tener varias direcciones (por ejemplo, los hospitales pueden tener varios edificios con direcciones únicas) y los contactos pueden tener igualmente varias direcciones (por ejemplo, un médico puede tener una dirección de hospital, una dirección de clínica y una dirección de oficina privada). Varios contactos pueden utilizar cada una de las direcciones (por ejemplo, más de un médico puede trabajar con cada dirección) y varias cuentas pueden utilizar también todas las direcciones (por ejemplo, varias clínicas pueden compartir el mismo edificio de una dirección concreta).
- A través de la búsqueda simple, se pueden buscar todos los registros de dirección que comparten un código postal, una ciudad, una provincia, una región y una dirección [campo Dirección (1ª línea)]. Con la búsqueda avanzada, se pueden buscar todos los tipos de registro (cuentas, contactos, concesionarios y socios) que coincidan con las palabras clave del usuario, por ejemplo, la ciudad, el estado o el código postal. Puede buscar direcciones que estén compartidas y confirmar qué contactos, cuentas, concesionarios o socios están utilizando una dirección concreta. No obstante, no puede buscar tipos de registro para encontrar todas las cuentas, los contactos, concesionarios y socios que utilicen una dirección compartida concreta.
- Las direcciones se tratan como entidades independientes que se pueden importar a Oracle CRM On Demand desde un conjunto de direcciones externo. Esto resulta útil a la hora de utilizar sistemas de terceros para la calidad de datos y la validación de direcciones (para garantizar que se utilizan las convenciones de formato de dirección correctas y que no hay errores tipográficos ni duplicaciones).
- Las direcciones no tienen afiliaciones a territorios. Las afiliaciones a territorios tan solo se definen en relación a los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio.
- Las direcciones no están habilitadas para los libros. La segmentación de libros tan solo se define en relación a los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio.

## ¿Qué tareas pueden llevarse a cabo con los registros de dirección?

Puede crear, editar o eliminar registros de dirección en la ficha de nivel superior. También puede crear o eliminar registros de dirección directamente en los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio, o agregar registros de dirección existentes a registros de cuenta, contacto, concesionario o socio. Además, puede editar determinados campos en el registro de dirección compartida (por ejemplo, la lista de opciones Tipo de dirección o los parámetros Principal, Facturación y Envío) sin registros de cuenta, contacto, concesionario o socio. La funcionalidad de eliminación permite eliminar la asociación entre la dirección y el registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, y conservar a la vez la dirección compartida como recurso global. Las listas estándar están disponibles en la página inicial de direcciones, a la que los usuarios pueden acceder de manera predeterminada. Ya que los usuarios no pueden ser propietarios de una dirección compartida, estas listas van antepuestas de la palabra *ALL*, y no de la palabra *MY*.

## Acerca de los campos desnormalizados

Cuando se configuran direcciones de envío y facturación para las cuentas, los concesionarios y los socios, y las direcciones principales se configuran para los contactos, Oracle CRM On Demand almacena los campos de dirección directamente en el objeto principal. Este proceso se denomina *desnormalización*. Si los campos de dirección compartida se eliminan o actualizan, Oracle CRM On Demand propaga los cambios a los registros de cuenta, contacto, detalles o socio, de forma que todos los datos de dirección sean coherentes y se preserve la integridad de los datos. La desnormalización también mejora la capacidad de búsqueda.

## ¿Qué efecto tiene la propagación de los campos desnormalizados?

Debido a la propagación de los cambios realizados en los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, el servicio de negocio de propagación de Oracle CRM On Demand puede tardar varios minutos en procesar las actualizaciones llevadas a cabo en las direcciones. Además, si se elimina una dirección compartida de nivel superior, puede producirse una demora similar en los casos en que el servicio de negocio de propagación de Oracle CRM On Demand elimine valores de dirección de campos desnormalizados. Si se alcanza el tiempo de espera, el servicio de negocio de propagación de Oracle CRM On Demand intentará volver a propagar los cambios a medianoche, cada noche. Si no se lleva a cabo la propagación, el administrador de la compañía tendrá que aplicar los cambios manualmente o contactar con Oracle CRM On Demand Customer Care para obtener asistencia, si es necesario.

## Cómo trabajar con la página inicial de direcciones

La página inicial de direcciones es el punto de partida para gestionar direcciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de direcciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de direcciones

Puede crear una dirección haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Direcciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42) y [Campos de dirección](#) (en la página 303).

## Trabajar con listas de direcciones

La sección Listas de direcciones contiene un grupo de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de direcciones compartidas.

Lista de direcciones	Filtros
Todas las direcciones	Todas las direcciones, ordenadas alfabéticamente

Lista de direcciones	Filtros
	con el mismo nombre de dirección.
Direcciones modificadas recientemente	Todas las direcciones, ordenadas por fecha de modificación.
Direcciones creadas recientemente	Todas las direcciones, ordenadas por fecha de creación.
Todas las direcciones compartidas validadas	<p>Todas las direcciones marcadas como validadas por el cliente, ordenadas alfabéticamente con el mismo nombre de dirección.</p> <p>El proceso de validación tiene lugar fuera de Oracle CRM On Demand y lo utilizan muchas compañías para estandarizar los datos de direcciones, confirmar que las direcciones existen y que pueden utilizarlas instituciones oficiales, como el Servicio Postal de Estados Unidos. Para obtener información acerca de cómo marcar direcciones como validadas, consulte <a href="#">Cómo marcar direcciones compartidas como validadas</a> (en la página 297).</p>
Todas las direcciones compartidas no validadas	Todas las direcciones que no están marcadas como validadas por el cliente, ordenadas alfabéticamente con el mismo nombre de dirección.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de direcciones modificadas recientemente

La sección Direcciones modificadas recientemente muestra las direcciones que ha modificado recientemente.

## Adición de direcciones a la página inicial de direcciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de direcciones:

- Todas las direcciones
- Direcciones modificadas recientemente
- Direcciones creadas recientemente
- Todas las direcciones compartidas validadas

- Todas las direcciones compartidas no validadas

### ***Para agregar secciones a la página inicial de direcciones***

- 1 En la página inicial de direcciones, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de direcciones, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las direcciones compartidas:

- [Direcciones](#)
- [Gestión de direcciones](#) (en la página 292)
- [Campos de dirección](#) (en la página 303)

## **Gestión de direcciones**

Para obtener información sobre la gestión de direcciones, consulte los temas siguientes (que incluyen procedimientos para direcciones compartidas y no compartidas):

- [Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio](#) (en la página 293)
- [Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio](#) (en la página 295)
- [Cómo marcar direcciones compartidas como validadas](#) (en la página 297)
- [Eliminación de direcciones compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios](#) (consulte "Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios" en la página 301)
- [Eliminación de direcciones compartidas](#) (en la página 301)
- [Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio](#) (en la página 299)
- Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios
- [Adición de información de DEA a direcciones de contacto](#) (en la página 297)

**NOTA:** la función de direcciones no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que las direcciones compartidas no estén disponibles para su compañía.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

**292** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con registros](#) (en la página 38)

## Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio

Si está configurada la funcionalidad de direcciones compartidas, podrá crear un nuevo registro de dirección directamente en un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, sin necesidad de ir a la ficha Dirección, rellenado los campos de la sección Direcciones de la página de detalles del registro, si la sección Direcciones está configurada. Una vez creado el registro de dirección, aparecerá en la página inicial de direcciones.

**Antes de comenzar.** De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con las direcciones en las páginas Cuenta, Contacto, Concesionario o Detalles de socio. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con las direcciones para el rol. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con las direcciones al diseño de la página Detalles para el tipo de registro. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

Para crear un nuevo registro de direcciones compartidas en un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, la casilla de verificación Activar direcciones compartidas debe estar seleccionada y la casilla de verificación Validar direcciones compartidas no debe estar seleccionada en el perfil de la compañía.

**NOTA:** si no están configuradas las direcciones compartidas, es decir, se está utilizando la funcionalidad de direcciones no compartidas, no podrá crear nuevas direcciones compartidas en la sección Direcciones de las páginas de detalles.

### *Para crear nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio*

**1** En la página de detalles del registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, vaya a la sección Direcciones, si está configurada.

**2** Para crear una nueva dirección compartida, haga clic en Nueva.

**NOTA:** el botón Nueva solo se muestra si la validación de direcciones está desactivada para la compañía. Si la validación de direcciones está activada, las nuevas direcciones solo podrán agregarse en la ficha Dirección.

**3** Introduzca un nombre de dirección en el campo Nombre de dirección (por ejemplo, Dirección de la sede central).

**NOTA:** el campo Nombre de dirección es obligatorio y se puede utilizar en las búsquedas. Si comienza a utilizar la funcionalidad de direcciones compartidas, debe considerar detenidamente la convención de nomenclatura que va a utilizar para los registros de dirección. Se recomienda utilizar una concatenación de campos de dirección básicos con un sufijo numérico o una combinación de ciudad y región (o provincia) con un ID generado externamente. Por ejemplo, si la dirección es LíbanoNJ38A08833, al buscar todos los nombres de direcciones que comiencen por LíbanoNJ, obtendrá como resultado todas las direcciones del distrito de Líbano, que se encuentren en la región de Nueva Jersey (NJ).

- 4 Rellene los campos de la sección Información de dirección, según sea necesario.

Una vez completado el registro de dirección, éste aparecerá en la sección de direcciones de la página de detalles. El campo Dirección mostrado será una concatenación de los campos de dirección existentes del objeto Dirección. Por ejemplo, si la dirección 1 es 43 2nd St., la ciudad es Newark, la región es NJ y el país es EE.UU., el campo de dirección mostrado en la sección de direcciones será: 43 2nd St., Newark, NJ, EE.UU. Para obtener información sobre los campos del registro de dirección, consulte [Campos de dirección](#) (en la página 303).

- 5 Haga clic en Guardar.

- 6 Tras guardar la información de direcciones compartidas, realice los pasos siguientes, según sea necesario, seleccionando la opción Editar en el menú de nivel de registro del registro de dirección:

- a Para las cuentas, los concesionarios o los socios:

- Si se utiliza una dirección con fines de facturación, seleccione Facturación para el registro de dirección.
- Si se utiliza una dirección con fines de envío, seleccione Envío para el registro de dirección.

Oracle CRM On Demand copiará la información de la dirección en la sección de facturación o envío, según corresponda.

- b Para los contactos, si una dirección es una dirección de contacto principal, seleccione Principal para el registro de dirección.

Oracle CRM On Demand copiará la información de la dirección en la sección Contacto principal.

- c Para seleccionar el tipo de dirección de cualquiera de los cuatro tipos de registro, utilice la lista de opciones Tipo de dirección.

A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.

**NOTA:** este campo es obligatorio.

- d Haga clic en Guardar.

**Para crear una nueva dirección compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (método alternativo)**

- 1 En la página de detalles de un registro de cuenta, concesionario o socio, vaya a la sección de la dirección de facturación o envío.  
En la página de detalles de un registro de contacto, vaya a la sección de dirección de contacto principal.
- 2 Haga clic en el icono Búsqueda situado en la parte superior derecha.
- 3 En la ventana de búsqueda de direcciones, puede crear una nueva dirección haciendo clic en Nueva, si no está configurada la validación de direcciones para la compañía.

**NOTA:** el botón Nueva solo se muestra si la validación de direcciones está desactivada para la compañía. Si la validación de direcciones está activada, las nuevas direcciones solo podrán agregarse en la ficha Dirección.

**NOTA:** si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, las secciones de facturación, envío y dirección de contacto principal de la página de detalles serán de solo lectura.

- 4 Rellene los campos de la nueva dirección en la ventana Dirección.

Una vez completado el registro de dirección, éste aparecerá en la sección Dirección de cuenta de la página de detalles. El campo Dirección mostrado será una concatenación de los campos de dirección existentes del objeto Dirección. Por ejemplo, si la dirección 1 es 43 2nd St., la ciudad es Newark, la región es NJ y el país es EE.UU., el campo de dirección mostrado en la sección de direcciones será: 43 2nd St., Newark, NJ, EE.UU. Para obtener información sobre los campos del registro de dirección, consulte [Campos de dirección](#) (en la página 303).

- 5 Guarde el registro de dirección.

En la página de detalles, Oracle CRM On Demand mostrará la nueva dirección en la sección Direcciones.

Si el registro de dirección es una dirección de facturación o envío de un registro de cuenta, concesionario o socio, Oracle CRM On Demand seleccionará la opción de facturación o envío y rellenará la sección Facturación o Envío en el registro con la información de la nueva dirección. Si el registro de dirección es una dirección de contacto principal, Oracle CRM On Demand seleccionará Principal y rellenará la sección Dirección de contacto en el registro con la información de la nueva dirección de contacto.

## Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio

Si las direcciones compartidas están configuradas para la compañía, podrá agregar un registro de dirección existente o editar una dirección que figure en la sección Direcciones de una página de detalles de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones que son comunes en los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio se enlazan agregando el mismo registro de dirección en la página de detalles de cada registro.

**Antes de comenzar.** De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con las direcciones en las páginas Cuenta, Contacto, Concesionario o Detalles de socio. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con las direcciones para el rol. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con las direcciones al diseño de la página Detalles para el tipo de registro. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

Para agregar un nuevo registro de direcciones compartidas a un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, la casilla de verificación Activar direcciones compartidas debe estar seleccionada en el perfil de la compañía. Si la casilla de verificación Validar direcciones compartidas está seleccionada en el perfil de la compañía, solo podrán agregarse direcciones validadas al registro en este procedimiento.

### ***Para compartir una dirección entre registros de cuenta, contacto, concesionario o socio***

- 1** En la página de detalles del registro, vaya a la sección Direcciones, si está configurada para el registro.
- 2** En la sección Direcciones, haga clic en Agregar.
- 3** En la ventana Editar dirección, haga clic en el selector de direcciones junto al campo Dirección.  
**NOTA:** el campo Nombre de dirección es de solo lectura.
- 4** En la ventana de búsqueda de direcciones, seleccione una dirección de la lista de direcciones validadas, si la validación de direcciones está configurada para la compañía, o seleccione una dirección en la lista de direcciones disponibles, si la validación de direcciones está desactivada.

Para obtener información sobre la validación de direcciones como validadas, consulte [Cómo marcar direcciones compartidas como validadas](#) (en la página 297).

**NOTA:** si la validación de direcciones está activada para la compañía y las direcciones disponibles no están validadas, no aparecerá ninguna dirección en la lista de direcciones para su selección.

- 5** Seleccione el tipo de dirección en la lista de opciones Tipo de dirección.

A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.

**NOTA:** este campo es obligatorio.

- 6** Para las cuentas, los concesionarios o los socios, puede hacer clic en Facturación si la dirección se utiliza con fines de facturación. O bien, haga clic en Envío, si la dirección se utiliza con fines de envío.  
Oracle CRM On Demand copiará la información de la dirección en la sección de facturación o envío, según corresponda.
- 7** Para los contactos, haga clic en Principal si la dirección es una dirección principal.
- 8** Guarde el registro.



## Cómo marcar direcciones compartidas como validadas

Oracle CRM On Demand cambiará el estado de validación de un registro de dirección de No validado a Validado, si el campo Fecha de validación está configurado en la página de detalles de la dirección. Normalmente, los clientes utilizan sus propios métodos externos a Oracle CRM On Demand, para determinar si las direcciones son válidas y, a continuación, las marcan como validadas en Oracle CRM On Demand a través del campo Fecha de validación.

Si la validación de direcciones está configurada para la compañía, solo se mostrarán o agregarán a las listas de los registros de cuenta y contacto la direcciones marcadas como validadas, y no podrá agregar nuevas direcciones a cuentas, ni a contactos. No obstante, podrá agregarlas en la página inicial de direcciones.

**Antes de comenzar.** Para marcar registros de dirección como validados, debe disponer del privilegio Validar direcciones compartidas. Para configurar la validación de direcciones para una compañía, deberán estar seleccionadas las opciones Activar direcciones compartidas y Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.

### *Para marcar una dirección compartida como validada*

- 1 En la página de detalles de la dirección, haga clic en Editar.
- 2 Vaya a la sección Información de dirección clave y defina un valor en el campo Fecha de validación a través del selector.

**NOTA:** no puede introducir una fecha futura en el campo de fecha de validación.

- 3 Guarde el registro de dirección.

Oracle CRM On Demand cambiará el estado de validación de un registro de dirección de No validado a Validado,

**NOTA:** el campo Estado de validación del registro de dirección no se muestra de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlo.

## Adición de información de DEA a direcciones de contacto

Los contactos pertenecientes al sector farmacéutico o médico de EE.UU. utilizan un número de la Drug Enforcement Administration (DEA) para poder recibir sustancias controladas de los proveedores. Por ejemplo, un médico podría trabajar en hospitales diferentes y requerir un número DEA distinto para cada lugar para recibir sustancias controladas o productos farmacéuticos en cada lugar. Lleve a cabo el siguiente procedimiento para agregar números DEA a un registro de dirección de contacto.

**Antes de comenzar.** Los campos DEA no están disponibles en una página de dirección de contacto de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe personalizar la página de detalles de la dirección de contacto y otorgarle acceso para poder agregar información de DEA a una dirección de contacto.

### Acerca de los números DEA

Un número DEA es una serie de números asignados a un proveedor de atención primaria (por ejemplo, un médico, dentista o veterinario) que permite al proveedor suministrar recetas para sustancias controladas. El

número DEA se utiliza para llevar un seguimiento de las sustancias controladas. No obstante, el sector farmacéutico o médico suele utilizarlo como número general del personal sanitario, es decir, se utiliza como identificador único de cualquier persona que pueda prescribir medicamentos. Un número DEA válido consta de dos letras, seis números y un dígito de verificación. La primera letra es un código que identifica el tipo de persona inscrita. La segunda letra es la primera letra del nombre de la persona inscrita. de los siete dígitos siguientes, el séptimo es una suma de verificación que se calcula de la siguiente forma:

- Sume el primer, el tercer y el quinto dígito. La denominaremos SUMA135.
- Sume el segundo, el cuarto y el sexto dígito y multiplique la suma por 2. La denominaremos DobleSUMA246.
- Sume la SUMA135 y la DobleSUMA246. El resultado se denominará VERIFICACIÓN.
- El dígito situado más a la derecha de la VERIFICACIÓN se utilizará como dígito de verificación en el número DEA.

Por ejemplo, la cadena XY1234563 de DEA cumple los requisitos de la siguiente forma:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

El último dígito es 3.

El tipo de persona inscrita (la primera letra del número DEA) puede ser uno de los siguientes:

- A - Obsoleto (pueden utilizarlo ciertas entidades más antiguas.)
- B - Hospital/Clínica
- C - Practicante
- D - Institución académica
- E - Fabricante
- F - Distribuidor
- G - Investigador
- H - Laboratorio analítico
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Distribuidor inverso
- M - Practicante de nivel medio
- N - Practicante militar
- P - Programa de tratamiento con narcóticos
- R - Programa de tratamiento con narcóticos
- S - Programa de tratamiento con narcóticos
- T - Programa de tratamiento con narcóticos

- U - Programa de tratamiento con narcóticos
- X - Programa de prescripción de suboxona/Subutex

### **Para agregar información de DEA a una dirección de contacto**

- 1 En la página de detalles del contacto, vaya a la sección Direcciones, si está configurada.
- 2 En la lista de direcciones, seleccione Editar en el menú de nivel de registro (si están configuradas las direcciones compartidas) o Edit relación (si las direcciones compartidas no están configuradas y tiene permiso para acceder a los registros de dirección de nivel superior).
- 3 Rellene los campos de DEA como se describe en la siguiente tabla y, a continuación, guarde el registro de dirección.

<b>Campos de DEA</b>	<b>Descripción</b>
Número DEA	Un número DEA válido.
Fecha de emisión de DEA	La fecha en la que el Gobierno federal de los Estados Unidos ha emitido el número DEA. Utilice el selector de fecha para especificar la fecha.
Fecha final de DEA	La fecha en la que el número DEA deja de estar activo o ser válido. Utilice el selector de fecha para especificar la fecha. Este campo muestra la fecha de emisión de DEA más tres años de manera predeterminada.
Indicador activo de DEA	Campo de sólo lectura. Oracle CRM On Demand determina si el número DEA está activo o inactivo. Oracle CRM On Demand utiliza la fecha de emisión de DEA, la fecha de finalización de DEA y la fecha actual para determinar el estado.
Programaciones aceptables	Campo de texto grande en el que puede introducir valores separados por comas para programaciones aceptables, por ejemplo, Programación 1, Programación 2, Programación 3, etc.  <b>NOTA:</b> este campo no afecta a ningún procesamiento de Oracle CRM On Demand.

## **Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio**

Para crear una nueva dirección no compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio, rellene los campos de la sección Direcciones de la página de detalles del registro.

**Antes de comenzar.** De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con las direcciones en las páginas Cuenta, Contacto, Concesionario o Detalles de socio. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con las direcciones para el rol. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con las direcciones al diseño de la página Detalles para el tipo de registro. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

Para agregar un nuevo registro de direcciones no compartidas a un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, la casilla de verificación Activar direcciones compartidas no debe estar seleccionada en el perfil de la compañía.

### ***Para crear una nueva dirección no compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio***

- 1 En la página de detalles de la cuenta, el contacto, el concesionario o el socio, vaya a la sección Direcciones, si está configurada.
- 2 Para agregar una nueva dirección no compartida, haga clic en Nueva.
- 3 En la página Editar dirección, seleccione el país correspondiente a la dirección en la lista de selección de países y rellene los campos de dirección restantes del registro.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand ajusta los campos de dirección para seguir las convenciones del formato de dirección del país en cuestión. Para obtener más información sobre la asignación de convenciones de formatos de dirección, consulte [Acerca de los países y la asignación de direcciones](#).

- 4 Guarde la dirección en la sección Direcciones.

### ***Para crear una nueva dirección de facturación o envío no compartida en registros de cuenta, concesionario o socio***

- 1 En la página de detalles de la cuenta, el concesionario o el socio, vaya a las secciones de facturación o envío debajo de Información adicional.
- 2 Haga clic en el icono de edición situado en la parte superior derecha para editar los campos de las direcciones de facturación y envío no compartidas.
- 3 Seleccione el país correspondiente a la dirección en la lista de selección de países y rellene los campos de dirección de facturación o envío restantes del registro.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand ajusta los campos de dirección para seguir las convenciones del formato de dirección del país en cuestión. Para obtener más información sobre la asignación de convenciones de formatos de dirección, consulte [Acerca de los países y la asignación de direcciones](#).

- 4 Guarde la dirección de facturación o envío.

La dirección de facturación o envío aparecerá en la sección de información relacionada con las direcciones del registro, con la opción de facturación o envío seleccionada, según corresponda.

***Para crear una nueva dirección principal no compartida en registros de contacto***

- 1 En la página de detalles del contacto, vaya a la sección Direcciones debajo de Información Adicional.
- 2 Haga clic en el icono de edición situado en la parte superior derecha para editar los campos de las direcciones no compartidas del contacto.
- 3 Seleccione el país correspondiente a la dirección en la lista de selección de países y rellene los campos de dirección de contacto restantes del registro.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand ajusta los campos de dirección para seguir las convenciones del formato de dirección del país en cuestión. Para obtener más información sobre la asignación de convenciones de formatos de dirección, consulte [Acerca de los países y la asignación de direcciones](#).

- 4 Guarde la dirección de contacto.

La dirección de contacto aparecerá en la sección de información relacionada con las direcciones del registro, con la opción Principal seleccionada.

## **Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios**

Para eliminar un registro de dirección de cuentas, contactos, concesionarios o socios, realice el procedimiento siguiente.

***Para eliminar una dirección de un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio***

- 1 En la página de detalles del registro, vaya a la sección Direcciones, si está configurada para el registro.
- 2 En la sección Direcciones, haga clic en Eliminar en el menú de nivel de registro del registro de dirección.

Si la dirección es de uso compartido, Oracle CRM On Demand la eliminará de la página de detalles del registro, es decir, se eliminará la asociación entre la dirección y el registro principal. No obstante, el registro de dirección no se eliminará y seguirá existiendo. Para obtener información acerca de cómo eliminar una dirección compartida, consulte [Eliminación de direcciones compartidas](#) (en la página 301).

Si la dirección es de uso no compartido, Oracle CRM On Demand la eliminará de la página de detalles del registro.

## **Eliminación de direcciones compartidas**

Cuando se elimina un registro de direcciones compartidas de nivel superior, Oracle CRM On Demand eliminar todos los campos desnormalizados de los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio asociados.

## Ejemplo de eliminación de campos desnormalizados al eliminar una dirección compartida

Observe el ejemplo siguiente, en el que la dirección compartida de nivel superior es 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, EE. UU. Dos cuentas y ocho contactos utilizan esta dirección compartida. Una cuenta tiene la dirección configurada como dirección de facturación y en la otra figura como dirección de envío. Cinco de ocho contactos tienen esta dirección como dirección principal. Al eliminar la dirección compartida, Oracle CRM On Demand hace lo siguiente:

- Elimina la asociación con las cuentas y los contactos
- Borra la información de la dirección de facturación de la cuenta en la que figuraba como dirección de facturación.
- Borra la información de la dirección de envío de la cuenta en la que figuraba como dirección de envío.
- Borra la información de la dirección de contacto de los cinco contactos en los que se utilizaba como dirección principal.

## Consideraciones sobre la restauración de una dirección compartida eliminada

Si restaura una dirección eliminada, debe actualizar la configuración de Facturación y envío porque cuando Oracle CRM On Demand restaura el registro de dirección, no restaura la configuración de dirección a los valores originales. Debe reajustar estos valores para evitar la creación de datos erróneos. Analicemos el ejemplo siguiente:

- La Dirección compartida 1 de la Cuenta 1 está marcada como dirección de facturación y usted elimina la Dirección compartida 1.

Oracle CRM On Demand borrará los campos de dirección de facturación de la Cuenta 1.

- A continuación, asocia la nueva Dirección compartida 2 como dirección de facturación.

Oracle CRM On Demand rellena los campos de dirección de facturación de la Cuenta 1 con los valores de la Dirección compartida 2.

- Después, restaura la Dirección 1 de la lista Ítems eliminados.

Oracle CRM On Demand restaurará la Dirección 1 y la lista de direcciones 1 y volverá a asociar esta dirección compartida a la Cuenta 1, pero no restaurará la configuración de facturación original.

La Dirección 2 y la Dirección 1 aparecerán ahora en la lista de direcciones asociadas a la Cuenta 1. La Dirección 2 seguirá siendo la dirección de facturación con los campos correspondientes desnormalizados en la cuenta, hasta que restablezca manualmente la dirección de facturación a la Dirección 1.

**NOTA:** no se puede tener más de una dirección de facturación o envío en un registro de cuenta, concesionario o socio, por lo que deberá reajustar las opciones de facturación y envío en este tipo de situaciones en las que se restaura una dirección. Esto también se aplica a la opción Principal para las direcciones de contacto restauradas.

Para obtener más información general sobre la eliminación y restauración de registros, consulte [Eliminación y restauración de registros](#) (consulte "Eliminar y restaurar registros" en la página 121).

**Para eliminar una dirección compartida**

- 1 Vaya a la página de la Lista de direcciones compartidas.
- 2 En el menú de nivel de registro de la dirección compartida, haga clic en Eliminar.
- 3 Haga clic en Aceptar en la ventana de confirmación.

## Campos de dirección

Utilice la página Editar dirección para agregar una dirección o actualizar los detalles de una dirección existente. La página Editar dirección muestra todos los campos que están disponibles para una dirección.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información de dirección clave</b>	
Nombre de la dirección	El nombre del registro de dirección. Este campo tiene un límite de 50 caracteres. Debe ser único y es obligatorio de manera predeterminada.
Fecha validada	(Opcional) La fecha en la que una fuente externa ha validado la información de la dirección. Utilice el selector de fechas para especificar o actualizar esta fecha. Esta fecha solo es relevante si se está utilizando la función de validación de direcciones. En caso contrario, se ignora.
Tipo de dirección	<p>Este campo de lista de opciones permite especificar el tipo de dirección. A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica. (Requerido.)</p> <p><b>NOTA:</b> este campo de lista de opciones no está disponible cuando se crea un registro de dirección nuevo a través de la página Editar direcciones. Solo está disponible al editar un registro de dirección guardado. Para obtener más información, consulte <a href="#">Creación de direcciones nuevas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio</a> (consulte "Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio" en la página 293) y Configuración del tipo de dirección para direcciones no compartidas a través de Editar relación.</p>
<b>Información de dirección</b>	
País	<p>El país o territorio utilizado en el registro de dirección. Utilice la lista desplegable para seleccionar un país o territorio para la dirección.</p> <p><b>NOTA:</b> los campos de información de dirección deben coincidir con los requisitos postales específicos de cada país. Por ejemplo, en los campos de dirección para Estados Unidos se utilizan códigos ZIP, mientras que en los campos de dirección de</p>

Campo	Descripción
	muchos otros países se utilizan códigos postales. Los siguientes campos de información de dirección (Dirección 1 y Dirección 2) se muestran si no está seleccionado el campo País. Para obtener más información sobre los requisitos postales, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> .
Dirección 1	1ª línea de la dirección. Normalmente, este campo contiene la dirección, por ejemplo, 10 Main Street. Tiene un límite de 200 caracteres. Se ajusta conforme a las reglas de numeración de calles del país seleccionado (por ejemplo, número y calle para Canadá o EE.UU.). El ajuste realizado se basa en el valor del campo País.
Dirección 2	2ª línea de la dirección. Este campo contiene otros detalles adicionales de la dirección. Tiene un límite de 100 caracteres.
Dirección 3	3ª línea de la dirección. Este campo contiene otros detalles adicionales de la dirección. Tiene un límite de 100 caracteres.  <b>NOTA:</b> este campo no está presente en el diseño predeterminado de las páginas de edición de la dirección o de detalles, si no se ha seleccionado un país.
Ciudad	La ciudad que figura en el registro de dirección.
Provincia	La provincia o el territorio del registro de dirección, por ejemplo, Nuevo Brunswick.  <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand cambia este campo a Estado, si el país seleccionado utiliza estados (por ejemplo, India o EE.UU.).
Código postal	El código postal, por ejemplo, M1C 3J6, o el código ZIP para direcciones de EE.UU., por ejemplo, 19050.
Descripción	Este campo tiene un límite de 100 caracteres.
Comentarios	Este campo tiene un límite de 1999 caracteres.  <b>NOTA:</b> este campo no se muestra de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlo.
Estado validado	Indica si la dirección se ha validado o no, y se calcula a partir del valor del campo Fecha validada.  <b>NOTA:</b> este campo no se muestra de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlo.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las direcciones compartidas:

- [Direcciones](#)
- [Cómo trabajar con la página inicial de direcciones](#) (en la página 290)
- [Gestión de direcciones](#) (en la página 292)



# 5

## Planificación empresarial

---

En este tema se tratan las características de la planificación empresarial disponibles con Oracle CRM On Demand.

### Acerca de la planificación empresarial

Oracle CRM On Demand admite la gestión de cuentas y contactos. Esta gestión incluye el tratamiento de los perfiles de la cuenta y de los contactos relacionados, las relaciones entre contactos y cuentas, así como la creación de un plan general para saber cómo asignar de forma efectiva fondos y recursos asociados con una cuenta.

Mientras los equipos de marketing y ventas pasan de una estrategia centrada en productos a una estrategia de ventas basada en cuentas (o basada en clientes), la planificación empresarial básica basada en cuentas tanto a nivel estratégico como de ventas se ha convertido en un factor fundamental para el éxito. De hecho, los equipos de marketing y ventas definen lo siguiente:

- Oportunidades potenciales para el negocio
- Metas estratégicas
- Listas de actividades definidas para conseguir tales metas y captar oportunidades
- Metas estratégicas para una cuenta completa
- Metas tangibles con la definición apropiada de la oportunidad potencial

Oracle CRM On Demand admite los procesos y las estrategias de venta para gestionar las cuentas básicas que permiten a sus equipos de las cuentas crear y gestionar lo siguiente:

- Planes de negocio y de compromiso
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Actividades

**NOTA:** las funcionalidades Plan de negocio, Objetivo, Cuenta del plan, Contacto del plan y Oportunidad del plan se desarrollaron en el contexto de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition; no obstante, todos los clientes de Oracle CRM On Demand pueden acceder a estas funcionalidades y utilizarlas. Además, el administrador de la compañía puede activarlas para que el usuario las utilice.

### Escenarios para la planificación empresarial

En los siguientes temas se ofrecen ejemplos de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la planificación empresarial de Oracle CRM On Demand. De hecho, cabe destacar que se puede utilizar esta funcionalidad de diferentes formas, en función del modelo empresarial del que se trate.

- [Escenario para gestionar planes para una única cuenta](#) (en la página 306) (Basado en cuentas)
- [Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica](#) (en la página 307) (Basado en cuentas)
- [Escenario para gestionar planes para contactos](#) (en la página 308) (Basado en contactos)
- [Escenario para gestionar planes para objetivos y productos](#) (en la página 309) (Basado en productos)

## Escenario para gestionar planes para una única cuenta

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar los planes para cuentas exclusivas. Este se sirve de funciones sofisticadas para gestionar cuentas grandes y complejas (por ejemplo, una compañía multinacional) en comparación con una única cuenta (por ejemplo, un negocio familiar). Dicha cuenta tiene varios planes para diferentes períodos o incluso durante el mismo período para diferentes gerentes de cuentas. Por ejemplo, un gerente de cuentas general y un gerente de cuentas de productos especiales pueden tener diferentes planes.

El gerente de cuentas realiza las siguientes tareas para gestionar los planes de una cuenta:

- 1 Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada cuenta. El plan establece las metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel de la cuenta para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles planes anuales y trimestrales secundarios, sobre todo, para cuentas importantes. Los ingresos son la métrica clave para el plan de negocio. Normalmente, un plan para grandes clientes contiene planes secundarios para diferentes unidades operativas, zonas geográficas, etc., pero todos los planes se gestionan como si de una sola cuenta se tratara. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 310).
- 2 En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
- 3 El gerente de cuentas se encarga de completar los detalles adicionales del plan de negocio; es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de visitas de ventas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 316).
- 4 A medida que surgen las oportunidades de ventas, el gerente de cuentas incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (en la página 252).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

## Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, que es una variante del [Escenario para gestionar planes para una única cuenta](#) (en la página 306), un gerente de cuentas o de ventas realiza la planificación empresarial para grupos de cuentas. Entre los ejemplos de estos grupos de cuentas destacan una zona geográfica completa del gerente de cuentas, una *brick* (una recopilación de cuentas y contactos que suelen pertenecer a una misma zona geográfica), una región más grande, un segmento o canal de mercado o un grupo de pequeñas cuentas que no son aptas para cuentas individuales. Normalmente, los usuarios que se encargan de elaborar el [Escenario para gestionar planes para una única cuenta](#) (en la página 306) también se encargan de este tipo de escenario.

El gerente de cuentas o de ventas realiza las siguientes tareas con el fin de gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica:

- 1** Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada cuenta. El plan establece las metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel de la cuenta para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles un plan anual y los planes trimestrales secundarios, sobre todo, para cuentas importantes. Los ingresos son la métrica clave para el plan de negocio. Por norma general, siempre hay planes secundarios trimestrales y también puede que haya planes secundarios mensuales para planificaciones de nivel inferior. Algunos campos, como Contactos, se pueden dejar vacíos. Los planes pueden existir en varios niveles de la jerarquía, como en territorios, regiones y países, que se pueden crear mediante relaciones recurrentes en el tipo de registro del plan de negocio. El gerente de cuentas se encarga de crear el primer plan del máximo nivel, para que los demás puedan crear planes secundarios que se encuentren por debajo del principal dentro de la jerarquía. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 310).
- 2** En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
- 3** El gerente de cuentas se encarga de completar los detalles del plan de negocio; es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de visitas de ventas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 316).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear actividades de seguimiento

## Escenario para gestionar planes para contactos

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar planes para contactos, independientemente de la relación del contacto con una cuenta. Por ejemplo, el contacto es un formador de opinión, asesor o investigador clave cuya influencia va más allá de las cuentas asociadas.

El gerente de cuentas o algún intermediario del sector realizan las siguientes tareas para gestionar el plan para un contacto:

- 1** Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada contacto. El plan establece las metas de alto nivel del contacto para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles los planes anuales y trimestrales secundarios, sobre todo, en el caso de contactos importantes.  
  
Es probable que los campos relacionados con las metas sean objetivos cualitativos en lugar de ingresos objetivo. No es usual que exista ningún tipo de jerarquía, que es similar a la jerarquía de los planes de cuenta que se corresponden con la cuenta general, las unidades operativas, etc. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 310).
- 2** En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
- 3** El gerente de cuentas se encarga de completar los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de presentaciones académicas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 316).
- 4** A medida que surgen las oportunidades (por ejemplo, una oportunidad de dar un discurso o de realizar una investigación de fondos), el gerente de cuentas incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (en la página 252).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a un contacto y a cuentas asociadas
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todos los contactos
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

## Escenario para gestionar planes para objetivos y productos

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de la aplicación empresarial de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de formas diferentes en función del modelo empresarial del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar planes de negocio centrados en planes, objetivos y productos. Los planes se pueden aplicar a amplios grupos de cuentas. Por ejemplo, para el lanzamiento de un producto estratégico, el representante de ventas senior o el equipo de gestión de marketing crea planes de negocio y objetivos que se aplican a todas las cuentas (o a un subconjunto relevante), independientemente de los detalles específicos de los planes de cuentas individuales.

El equipo de gestión de marketing o de gestión de ventas senior, junto con el equipo de gestión de aprobaciones de ventas senior, normalmente realiza las siguientes tareas para gestionar el plan. La forma en que gestionen el plan depende de cómo la organización aplique los controles de acceso.

- 1 Al inicio de los períodos de planificación anual y trimestral, el gerente de marketing crea planes de negocio para algunas iniciativas de marketing de productos. Aunque la organización de marketing puede contar con un sistema independiente para la planificación integral y empresarial del producto, el uso que se hace en este escenario está destinado a iniciativas de alta prioridad que requieren especial atención por parte del equipo de ventas. Los planes de negocio establecen metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel durante el período asociado. Pueden existir planes anuales y trimestrales secundarios. Los ingresos suelen ser la métrica clave para los planes de negocio. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte [Planes de negocio](#) (en la página 310).
- 2 El gerente de marketing puede cambiar el estado de los planes de negocio de Borrador a Enviado. Los gerentes pertinentes se encargan de revisar, modificar y aprobar los planes cambiando el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente de marketing cambia el estado del plan a Caducado con el fin de reducir el número de planes inactivos.
- 3 El gerente de marketing agrega más detalles al plan, es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior en el plan; por ejemplo, activar ejemplos o realizar actividades: realizar llamadas específicas, visitas, etc. El gerente de marketing puede asociar las actividades con el plan de negocio o con los objetivos. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte [Objetivos](#) (en la página 316).
- 4 El gerente de marketing aplica el plan o el objetivo a un grupo de cuentas. El plan puede ser aplicable a todas las cuentas o a un subconjunto de cuentas que estén relacionadas con un producto concreto. El gerente de marketing adjunta el plan de negocio o el objetivo a cada cuenta relacionada. El gerente también ejecuta y evalúa el plan de negocio o el objetivo.

- 5** A medida que surgen las oportunidades de ventas, el gerente de cuentas o de marketing incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (en la página 252).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas o de marketing puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

## Planes de negocio

Utilice las páginas de los planes de negocio para crear y actualizar cuentas, contactos o productos, así como para realizar un seguimiento de los mismos. Un *plan de negocio* permite a las organizaciones de ventas establecer metas estratégicas (por ejemplo, ingresos objetivo) y planes de acción para conseguir tales metas basados en objetivos, actividades y oportunidades.

Puede utilizar los planes de negocio de varias formas con el fin de adaptar los procesos de planificación propios de la compañía. Por ejemplo, puede crear planes para cuentas individuales (por ejemplo, en la sede principal o en la zona geográfica correspondiente) o para un conjunto de cuentas (por ejemplo, todas las cuentas de la zona geográfica de un representante de ventas). Asimismo, puede crear planes para contactos independientemente de la afiliación de la cuenta de dichos contactos, que es útil para gestionar las relaciones con los líderes de opinión, cuya influencia en un sector o campo va más allá de su propia afiliación de la cuenta (por ejemplo, un investigador médico influyente). Por otra parte, también puede crear planes para productos, por ejemplo, con la intención de planificar el lanzamiento de un nuevo producto que se vaya a vender a varias cuentas. Para todos estos tipos de planes de negocio, el horizonte de la planificación puede ser tanto a corto como a largo plazo. El tipo de plan de negocio se basa en los períodos de planificación definidos por la compañía, que suelen ser meses, trimestres o años.

Los usuarios pueden crear jerarquías en los planes de negocio. De hecho, un plan de negocio determinado puede incluir varios planes secundarios. Asimismo, un plan concreto puede tener objetivos asociados (para obtener más información acerca de los objetivos, consulte la sección [Objetivos](#) (en la página 316)). Un plan de negocio define metas estratégicas de alto nivel, como unos ingresos objetivo. Sin embargo, un objetivo define una meta táctica, como la realización de una serie de visitas de ventas o conseguir un número determinado de recetas nuevas en el sector médico.

Al utilizar los planes de negocio, puede integrar la gestión de las relaciones con los clientes en las tareas, flujos de trabajo y resultados propios de la planificación de negocio durante el ciclo de desarrollo de dicha planificación. Al respaldar la creación y la gestión de los planes de cuenta, un plan de negocio respalda la venta a las cuentas y la gestión de las ventas. Un plan de negocio contiene información general sobre el plan e incluye los objetivos, las oportunidades y las actividades relacionados con el mismo. Esta información también está relacionada con las cuentas, pues un plan de negocio se puede crear para una cuenta, por ejemplo, una cuenta de grupo principal y aplicarse a una serie de cuentas de algún grupo.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de planes de negocio, puede que la ficha Plan de negocio quede excluida de la configuración. Se pueden proporcionar planes de negocio para los objetos personalizados 04 y superiores a través del servicio de Atención al cliente.

## Trabajar con la página inicial de los planes de negocio

La página inicial de los planes de negocio es el punto de partida para gestionar planes de negocio.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de los planes de negocio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un plan de negocio

Puede crear un nuevo plan de negocio haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes de negocio vistos recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de los planes de negocio](#) (en la página 314).

### Trabajar con listas de planes de negocio

En la sección de las listas de planes de negocio aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los planes de negocio.

Lista de planes de negocio	Filtros
Todos los planes de negocio	Todos los planes de negocio que puede ver, independientemente del propietario del plan de negocio.
Planes de negocio modificados recientemente	Todos los planes de negocio con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de planes de negocio recientes

En la sección Planes de negocio modificados recientemente aparecen los últimos planes de negocio que ha visto.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

### Adición de secciones a la página inicial de los planes de negocio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de los planes de negocio:

- Planes de negocio creados recientemente
- Planes de negocio modificados recientemente
- Mis planes de negocio creados recientemente
- Mis planes de negocio modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de los planes de negocio)

### ***Para agregar secciones a la página inicial de los planes de negocio***

- 1 En la página inicial de los planes de negocio, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de los planes de negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de negocio:

- [Planes de negocio](#) (en la página 310)
- [Campos de los planes de negocio](#) (en la página 314)
- [Gestión de planes de negocio](#) (en la página 312)

## **Gestión de planes de negocio**

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar los planes de negocio, consulte:

- [Enlace de registros a planes de negocio](#) (en la página 313)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Uso de guiones de evaluación](#) (en la página 120)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101)
- [Cómo trabajar con archivos adjuntos](#) (consulte "[Trabajar con archivos adjuntos](#)" en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.



Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Plan de negocio, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de negocio:

- [Planes de negocio](#) (en la página 310)
- [Cómo trabajar con la página inicial de los planes de negocio](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de los planes de negocio](#)" en la página 311)
- [Campos de los planes de negocio](#) (en la página 314)

## Enlace de registros a planes de negocio

Puede enlazar registros adicionales al plan de negocio agregando secciones a la página de detalles del registro del plan de negocio:

- Cuentas del plan
- Contactos del plan
- Planes de negocio
- Objetivos
- Oportunidades del plan
- Actividades

**NOTA:** un plan de negocio determinado puede estar relacionado con varios ítems de todas las entidades anteriores. Las entidades precedidas por la palabra *Plan* son entidades especiales que permiten relaciones de muchos. Un plan de negocio, objetivo o actividad puede estar relacionado exclusivamente con un plan de negocio principal. Sin embargo, una cuenta, un contacto o una oportunidad del plan permiten varios planes de

negocio principales. El hecho de que se permitan varios planes principales permite contar con la flexibilidad necesaria a la hora de relacionar estas entidades con los planes de negocio.

Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

### **Para enlazar registros a un plan de negocio**

- 1 En la página Detalle de los planes de negocio, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de los detalles de los planes de negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones en el registro y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Campos de los planes de negocio

La página Editar plan de negocio permite agregar planes de negocio o actualizar detalles de planes existentes. En la página Editar plan de negocio se muestra todo el conjunto de campos para un plan de negocio.

**CONSEJO:** también puede editar planes de negocio en la página Lista de planes de negocio y en la página Detalles de planes de negocio. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de planes de negocio.

Campo	Descripción
<b>Información básica del plan</b>	
Nombre del plan	Nombre del plan de negocio. (Requerido.)
Período	<p>Especifica el período durante el cual se realiza el plan de negocio. Un período de planificación se corresponde con la definición de calendario fiscal de la compañía, según lo determine el administrador de la compañía.</p> <p>Un período puede corresponder a un año, trimestre, mes o semana fiscal, por ejemplo, el trimestre fiscal 1 de 2010. Los períodos enumerados se basan en el calendario fiscal definido por la compañía. Para obtener más información sobre los calendarios fiscales definidos, consulte Acerca de los calendarios fiscales.</p> <p><b>NOTA:</b> es necesario que cuente con el privilegio Gestionar administración de período con el fin de poder seleccionar un período.</p>
Período: fecha de inicio	Fecha de inicio de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de inicio.

Campo	Descripción
Período: fecha final	Fecha final de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha final.
Tipo	Tipo de plan de negocio. Elija el tipo que proceda de entre los planes de negocio que aparecen en la lista desplegable. Algunos ejemplos de los tipos disponibles son: Cuenta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromiso o Marca. (Requerido.)
Estado	Estado del plan de negocio. Elija el estado actual del plan de negocio en la lista desplegable. Los ejemplos de estado del plan de negocio son: Borrador, Enviado, Aprobado final, Actual, Caducado, Futuro y Retenido. (Requerido.)
Propietario	Propietario del registro de plan de negocio.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Descripción	Descripción del plan de negocio.
Nombre del producto	Nombre del producto asociado a este plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el producto correspondiente.
Ingresos del plan	Ingresos previstos asociados a este plan.
Moneda	Moneda para cualquier cantidad monetaria que aparezca en este plan.
Fecha de cambio	Fecha relevante para convertir cualquier ingreso local en la moneda utilizada en la sede principal.
Cuenta	Cuenta asociada a este plan de negocio. Haga clic en el icono de búsqueda para elegir una cuenta.  Este campo se puede utilizar en caso de una relación de uno a uno entre el plan de negocio y una cuenta específica. Si el plan de negocio tiene más de una cuenta asociada, utilice las cuentas del plan de la entidad de intersección para formar la relación.  <b>NOTA:</b> el campo Cuenta no está disponible de forma predeterminada. Para agregar este campo a la página de detalles del plan de negocio, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
<b>Análisis SWOT</b>	
Fortalezas	Fortalezas competitivas relacionadas con la consecución de este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
Debilidades	Debilidades competitivas relacionadas con la consecución de este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
Oportunidades	Oportunidades de negocio potenciales asociadas a este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).

Campo	Descripción
Amenazas	Riesgos potenciales que pueden limitar las oportunidades de negocio asociadas a este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
<b>NOTA:</b> los siguientes campos están disponibles con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y es posible que no estén disponibles para su configuración. Si los campos no están disponibles, póngase en contacto con el administrador.	
Cuenta de socio del propietario	Nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el propietario del plan de negocio.
Cuenta de socio de origen	Nombre de la cuenta de socio que ha originado el plan de negocio.
Cuenta de socio principal	Nombre de la cuenta de socio que está soportando el esfuerzo del plan de negocio.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada para los planes de negocio:

- [Planes de negocio](#) (en la página 310)
- [Cómo trabajar con la página inicial de los planes de negocio](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de los planes de negocio](#)" en la página 311)
- [Gestión de planes de negocio](#) (en la página 312)

## Objetivos

Utilice las páginas de objetivos para crear y actualizar los objetivos para algún plan de negocio, así como para realizar un seguimiento de los mismos.

Un *objetivo* es una meta táctica que se pretende alcanzar con el fin de conseguir una meta estratégica de nivel superior en un plan de negocio. Normalmente, se crea un objetivo relacionado con algún plan de negocio. Mientras que un plan de negocio puede establecer una meta general de ingresos anuales para una cuenta, un objetivo establece una meta táctica, como la realización de una serie de visitas de ventas o conseguir un número determinado de nuevas recetas en el ámbito médico. Los objetivos ofrecen un nivel intermedio de planificación entre el establecimiento de metas estratégicas de alto nivel con los planes de negocio y la planificación de bajo nivel mediante actividades (visitas de ventas y llamadas a nivel individual) y oportunidades (ofertas de ventas individuales).

Un objetivo no tiene que ser un subsidiario de un plan de negocio. De hecho, las organizaciones pueden decantarse por utilizar los objetivos de diferente forma. Al igual que sucede con los planes de negocio, puede aplicar objetivos a cuentas, contactos o productos. Un objetivo determinado puede tener varios objetivos secundarios. Puede establecer objetivos para períodos a corto o largo plazo. Asimismo, los períodos están basados en los períodos de planificación definidos por la compañía, que suelen ser meses, trimestres o años. No obstante, los objetivos no son tan flexibles como los planes de negocio. De hecho, un plan de negocio puede relacionarse con varias cuentas y contactos, mientras que un objetivo sólo se puede relacionar con una

cuenta y un contacto. Además, mientras que una oportunidad puede relacionarse con varios planes de negocio, sólo puede relacionarse con un único objetivo.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de objetivos, puede que la ficha Objetivo quede excluida de la configuración. Se pueden proporcionar objetivos para los objetos personalizados 04 y superiores poniéndose en contacto con Atención al cliente.

## Trabajar con la página inicial de objetivos

La página inicial de objetivos es el punto de partida para gestionar los registros de objetivos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de objetivos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un objetivo

Puede crear un nuevo objetivo haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Objetivos modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de objetivos](#) (consulte "[Campos de objetivo](#)" en la página 320).

### Trabajar con listas de objetivos

En la sección de las listas de objetivos aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar en al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para los objetivos.

Lista de objetivos	Filtros
Todos los objetivos	Todos los objetivos que puede ver, independientemente del propietario.
Objetivos modificados recientemente	Todos los objetivos con su nombre especificado en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de objetivos recientes

En la sección Objetivos modificados recientemente aparecen los últimos objetivos que ha modificado.

Haga clic en el enlace Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de objetivos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de objetivos:

- [Objetivos creados recientemente](#)
- [Objetivos modificados recientemente](#)
- [Mis objetivos creados recientemente](#)
- [Mis objetivos modificados recientemente](#)
- [Secciones de informe adicionales \(el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de objetivos\)](#)

### *Para agregar secciones a la página inicial de objetivos*

- 1 En la página inicial de objetivos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de objetivos, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de objetivos

Para obtener procedimientos detallados sobre la gestión de objetivos, consulte:

- [Enlace de registros a objetivos](#) (en la página 319)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Uso de guiones de evaluación](#) (en la página 120)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "[Compartir registros \(equipos\)](#)" en la página 101)
- [Cómo trabajar con archivos adjuntos](#) (consulte "[Trabajar con archivos adjuntos](#)" en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información

mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Objetivo, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los objetivos:

- [Objetivos](#) (en la página 316)
- [Cómo trabajar con la página inicial de objetivos](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de objetivos](#)" en la página 317)
- [Campos de objetivo](#) (en la página 320)

## Enlace de registros a objetivos

También puede enlazar los siguientes registros a un objetivo agregando secciones a la página de detalles del registro del objetivo:

- Objetivos
- Oportunidades
- Actividades

Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

**Para enlazar registros a un objetivo**

- 1 En la página Detalle de objetivos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de los detalles de los objetivos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones en el registro y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Campos de objetivo

La página Editar objetivo le permite agregar objetivos o actualizar los detalles de objetivos existentes. En la página Editar objetivo se muestra todo el conjunto de campos para un objetivo.

**CONSEJO:** también puede editar objetivos en la página Lista de objetivos y en la página Detalles de objetivo. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de objetivos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de los objetivos</b>	
Nombre de objetivo	Nombre del objetivo. (Requerido.)
Nombre del plan	Plan de negocio principal asociado a este objetivo. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio.
Tipo	Propósito general del objetivo. Los ejemplos son: Conocimiento, Educación, Relación, Adquisición de nueva cuenta, Aumentar impacto de la cuenta, Prueba de producto, Incentivo especial, Retención de cuenta y Respuesta de la competencia. Seleccione el tipo que corresponda en la lista desplegable. (Requerido.)
Estado	Estado actual del objetivo. Los ejemplos son: Borrador, Enviado, Aprobado final, Actual, Caducado, Futuro y Retenido. Seleccione el estado que corresponda en la lista desplegable. (Requerido.)
Nombre de la cuenta	Cuenta asociada a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la cuenta.
Nombre del contacto	Contacto asociado a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el contacto.
Nombre del producto	Producto asociado a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el producto.



Campo	Descripción
Período	<p>Período define el plazo en el cual hay que cumplir el objetivo. Un período de objetivo se corresponde con la definición de calendario fiscal de la compañía, según lo determine el administrador de la compañía. (Requerido.)</p> <p>Un período puede corresponder a un año, trimestre, mes o semana fiscal, por ejemplo, el trimestre fiscal 1 de 2010. Los períodos enumerados se basan en el calendario fiscal definido por la compañía. Para obtener más información sobre los calendarios fiscales definidos, consulte <a href="#">Acerca de los calendarios fiscales</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> es necesario que cuente con el privilegio <b>Gestionar administración de período con el fin de poder seleccionar un período</b>.</p>
Período: fecha de inicio	Fecha de inicio de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de inicio.
Período: fecha final	Fecha final de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha final.
<b>Información de destino</b>	
Ingresos objetivos	Ingresos objetivos para este objetivo, por ejemplo, 1.000.000.
Moneda	Moneda para los ingresos (por ejemplo, USD o EURO). Haga clic en el icono de moneda para seleccionar la moneda requerida.
Fecha de cambio	Fecha relevante para convertir cualquier ingreso local en la moneda utilizada en la sede principal.
Público objetivo	Organización o grupo objetivo de este objetivo, por ejemplo, prácticas médicas de la especialidad de cardiología.
Destino de objetivo	Meta o resultado para este objetivo, expresados en unidades de objetivo, por ejemplo, 1.000 para representar 1.000 llamadas de clientes.
Unidades de objetivo	Unidad de expresión del destino de objetivo, por ejemplo, unidades de ventas, número de visitas, costo (\$), etc. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar la unidad de objetivo.
<b>Información adicional</b>	
Descripción	Descripción del objetivo.
Propietario	<p>Propietario del registro de objetivos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los objetivos:

- [Objetivos](#) (en la página 316)
- [Cómo trabajar con la página inicial de objetivos](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de objetivos](#)" en la página 317)
- [Gestión de objetivos](#) (en la página 318)

## Cuentas del plan

Utilice las páginas Cuenta del plan para crear y actualizar cuentas del plan que estén asociadas a los planes de negocio, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *cuenta del plan* mapea cuentas y planes de negocio, es decir, las cuentas del plan se utilizan para asociar cuentas a los planes de negocio. Una cuenta del plan permite que una cuenta tenga varios planes de negocio (por ejemplo, uno para el personal general de ventas y otro para el personal específico de ventas). No obstante, un plan de negocio cubre varias cuentas (por ejemplo, todas las cuentas de una zona geográfica).

Es posible que algunos usuarios no puedan interactuar directamente con el tipo de registro de la cuenta del plan. En su lugar, asocian cuentas a los planes de negocio desde la página Detalles de planes de negocio o desde la página Detalles de la cuenta. Es posible que algunos usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro de la cuenta del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de cuentas del plan, puede que la ficha Cuenta del plan quede excluida de la configuración.

## Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan

La página inicial de la cuenta del plan es el punto de partida para gestionar las cuentas del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la cuenta del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una cuenta del plan

Puede crear una nueva cuenta del plan haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis cuentas del plan modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la cuenta del plan](#) (en la página 324).

## Trabajar con listas de cuentas del plan

En la sección de las listas de las cuentas del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las cuentas del plan.

Lista de la cuenta del plan	Filtros
Todas las cuentas del plan	Todas las cuentas del plan a las que puede acceder, independientemente del propietario.
Cuentas del plan modificadas recientemente	Todas las cuentas del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las cuentas del plan recientes

En la sección Cuentas del plan modificadas recientemente aparecen las últimas cuentas del plan que haya modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de la cuenta del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de objetivos:

- Cuentas del plan creadas recientemente
- Cuentas del plan modificadas recientemente
- Mis cuentas del plan creadas recientemente
- Mis cuentas del plan modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la cuenta del plan)

### Para agregar secciones a la página inicial de la cuenta del plan

- 1 En la página inicial de cuenta del plan, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la cuenta del plan, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas del plan

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Cuenta del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las cuentas del plan:

- [Cuentas del plan](#) (en la página 322)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan](#) (en la página 322)
- [Campos de la cuenta del plan](#) (en la página 324)

## Campos de la cuenta del plan

La página Editar cuenta del plan le permite agregar cuentas del plan o actualizar los detalles de las cuentas del plan existentes.

**CONSEJO:** también puede editar cuentas del plan en la página Lista de cuentas del plan y en la página Detalles de la cuenta del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de cuentas del plan.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la cuenta del plan</b>	
Cuenta	La cuenta de Oracle CRM On Demand asociada a este registro de la cuenta del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la cuenta asociada. (Obligatorio).  Para obtener más información sobre los campos de cuenta, consulte <a href="#">Campos de cuenta</a> (consulte " <a href="#">Campos de una cuenta</a> " en la página 231).
Cuenta del plan principal	Seleccione esta casilla de verificación para indicar qué cuenta (si procede) es la cuenta principal asociada a un plan.
Plan de negocio	Plan de negocio asociado con este registro de la cuenta del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio asociado. (Obligatorio).
Cuenta: Ubicación	Información sobre la ubicación del campo Ubicación en el registro de cuenta. Muestra el tipo de instalación que gestiona la cuenta en este sitio, como la sede principal. (Sólo lectura).
Cuenta: Prioridad	Información sobre la prioridad del campo Prioridad en el registro de cuenta. Muestra la prioridad de la cuenta, como Alta, Media o Baja. (Sólo lectura).
Cuenta: Tipo de cuenta	Información sobre el tipo de cuenta del campo Tipo de cuenta en el registro de cuenta. Muestra la relación de la cuenta con la compañía, como Cliente potencial, Cliente, Socio o Competencia. (Sólo lectura).
Cuenta: Referencia	Información de referencia de la casilla de verificación Referencia en el registro de cuenta. Indica si la cuenta se puede utilizar como referencia para clientes potenciales o representantes de ventas. (Sólo lectura).
Cuenta: Propietario	Información sobre el propietario del campo Propietario en el registro de cuenta. Indica el alias del propietario del registro de cuenta. (Sólo lectura).

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las cuentas del plan:

- [Cuentas del plan](#) (en la página 322)
- [Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan](#) (en la página 322)
- [Gestión de cuentas del plan](#) (en la página 324)

# Contactos del plan

Utilice las páginas Contacto del plan para crear y actualizar contactos asociados a los planes de negocio, así como para realizar un seguimiento de los mismos. Un *contacto del plan* es un informe que le permite asociar contactos a planes de negocio, permitiendo así a cada contacto tener varios planes de negocio. Por ejemplo, el usuario puede contar con un contacto del plan para una fuerza general de ventas y un plan para una fuerza especial de ventas. Al mismo tiempo, un contacto del plan permite que un plan de negocio contenga varios contactos; por ejemplo, todos los contactos de una zona geográfica determinada.

Algunos usuarios no pueden interactuar directamente con el tipo de registro del contacto del plan, sino con contactos asociados a planes de negocio de la página Detalle de plan de negocio o de la página Detalles de contacto. Sin embargo, puede que otros usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro del contacto del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de contactos del plan, puede que la ficha Contacto del plan quede excluida de la configuración.

# Trabajar con la página inicial de contactos del plan

La página inicial de contactos del plan es el punto de partida para gestionar los contactos del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de contactos del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un contacto del plan

Puede crear un nuevo contacto del plan haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Contactos del plan modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del contacto del plan](#) (en la página 328).

## Trabajar con listas de contactos del plan

En la sección de las listas de contactos del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los contactos del plan.

Lista de contactos del plan	Filtros
Todos los contactos del plan	Todos los contactos del plan a los que puede acceder, independientemente del propietario.
Contactos del plan modificados recientemente	Todos los contactos del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualizar contactos del plan recientes

La sección Contactos del plan modificados recientemente muestra los contactos del plan que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de contactos del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de contactos del plan:

- Contactos del plan creados recientemente
- Contactos del plan modificados recientemente
- Mis contactos del plan creados recientemente
- Mis contactos del plan modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de contactos del plan)

### *Para agregar secciones a la página inicial de contactos del plan*

- 1 En la página inicial de contactos del plan, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del contacto del plan, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de contactos del plan

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar contactos del plan que son comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- [Creación de registros](#) (en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Contacto del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los contactos del plan:

- [Contactos del plan](#) (en la página 326)
- [Trabajar con la página inicial de contactos del plan](#) (en la página 326)
- [Campos del contacto del plan](#) (en la página 328)

## Campos del contacto del plan

La página Editar contacto del plan le permite agregar contactos o actualizar los detalles de los contactos del plan existentes. En la página Editar contacto del plan, se muestra todo el conjunto de campos para un contacto del plan.

**CONSEJO:** también puede editar los contactos del plan en la página Lista de contactos del plan y en la página Detalle del contacto del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de contactos del plan.

Campo	Descripción
-------	-------------



Campo	Descripción
<b>Información básica del contacto del plan</b>	
Contacto	Contacto de Oracle CRM On Demand asociado a este registro del contacto del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el contacto asociado. (Obligatorio).  Para obtener más información sobre los campos del contacto, consulte <a href="#">Campos del contacto</a> (consulte " <a href="#">Campos de contacto</a> " en la página 247).
Contacto del plan principal	Seleccione esta casilla de verificación para designar si el contacto es el contacto principal del plan de negocio.
Contacto: Nombre	Información del campo Nombre en el registro de contacto. (Sólo lectura).
Contacto: Apellidos	Información del campo Apellidos en el registro de contacto. (Sólo lectura).
Contacto: Cuenta	Cuenta asociada al contacto. (Sólo lectura).
Plan de negocio	Plan de negocio asociado a este registro del contacto del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio asociado. (Obligatorio).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada para los contactos del plan:

- [Contactos del plan](#) (en la página 326)
- [Trabajar con la página inicial de contactos del plan](#) (en la página 326)
- [Gestión de contactos del plan](#) (en la página 327)

## Oportunidades del plan

Utilice las páginas Oportunidad del plan para crear y actualizar oportunidades asociadas a un plan de negocio, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *oportunidad del plan* asocia oportunidades a planes de negocio, lo que permite asociar una oportunidad a varios planes de negocio (por ejemplo, uno para el personal general de ventas y otro para el personal específico de ventas). Un plan de negocio se puede relacionar con varias oportunidades al mismo tiempo.

Algunos usuarios no pueden interactuar directamente con el tipo de registro de la oportunidad del plan, sino con oportunidades asociadas a planes de negocio de la página Detalle de plan de negocio o de la página Detalles de la oportunidad. Sin embargo, puede que otros usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro de la oportunidad del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de oportunidades del plan, puede que la ficha Oportunidad del plan quede excluida de la configuración.

## Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan

La página inicial de oportunidades del plan es el punto de partida para gestionar las oportunidades del plan.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de una oportunidad del plan

Puede crear una oportunidad haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Oportunidades del plan modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de oportunidades del plan](#) (en la página 332).

### Trabajar con listas de oportunidades del plan

En la sección de las listas de oportunidades del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades del plan.

Lista de oportunidades del plan	Filtros
Todas las oportunidades del plan	Todas las oportunidades del plan a las que puede acceder, independientemente del propietario.
Oportunidades del plan modificadas recientemente	Todas las oportunidades del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de las oportunidades del plan recientes

La sección Oportunidades del plan modificadas recientemente muestra las oportunidades del plan que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de oportunidades del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de oportunidades del plan:

- Oportunidades del plan creadas recientemente
- Oportunidades del plan modificadas recientemente
- Mis oportunidades del plan creadas recientemente
- Mis oportunidades del plan modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de oportunidades del plan)

#### ***Para agregar secciones a la página inicial de oportunidades del plan***

- 1 En la página inicial de oportunidades del plan, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de oportunidades del plan, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Gestión de oportunidades del plan**

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar oportunidades del plan que son comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- [Creación de registros](#) (en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## **Configuración de rol de usuario y perfil de acceso**

Para trabajar con las páginas Oportunidad del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo

- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Período

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las oportunidades del plan:

- [Oportunidades del plan](#) (en la página 329)
- [Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan](#) (en la página 330)
- [Campos de oportunidades del plan](#) (en la página 332)

## Campos de oportunidades del plan

La página Editar oportunidad del plan le permite agregar oportunidades del plan o actualizar los detalles de las oportunidades del plan existentes.

**CONSEJO:** también puede editar oportunidades del plan en la página Lista de oportunidades del plan y en la página Detalles de la oportunidad del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de oportunidades del plan.

Campo	Descripción
<b>Información de oportunidad del plan</b>	
Plan de negocio	<p>Plan de negocio asociado con este registro de oportunidad del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio correspondiente. (Obligatorio).</p> <p>Para obtener más información sobre los planes de negocio, consulte <a href="#">Planes de negocio</a> (en la página 310).</p>
Oportunidad	<p>Oportunidad de Oracle CRM On Demand asociada a este registro de oportunidad del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la oportunidad asociada. (Obligatorio).</p> <p>Para obtener más información sobre oportunidades, consulte <a href="#">Oportunidades</a> (en la página 252).</p>
Oportunidad: Cuenta	Cuenta asociada a la oportunidad. (Sólo lectura).

Campo	Descripción
Oportunidad: Fecha de cierre	Fecha de cierre prevista asociada a la oportunidad. (Sólo lectura).
Oportunidad: Pronóstico	Si se activa esta casilla de verificación, indica que la oportunidad debe incluirse en el cálculo de ingresos previstos. (Sólo lectura).
Oportunidad: Propietario	Información del campo Propietario del registro de la oportunidad. El propietario es la persona asignada a esta oportunidad. (Sólo lectura).
Oportunidad: Ingresos	Ingresos potenciales asociados a la oportunidad. (Sólo lectura).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las oportunidades del plan:

- [Oportunidades del plan](#) (en la página 329)
- [Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan](#) (en la página 330)
- [Gestión de oportunidades del plan](#) (en la página 331)



# 6

## Servicio y comunicaciones

---

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registro relacionados con información sobre servicios de clientes:

- **Solicitudes de servicio.** Utilice estas páginas para gestionar solicitudes de servicio de clientes en relación con productos o servicios.
- **Soluciones.** Utilice estas páginas para almacenar respuestas a preguntas o problemas de servicio comunes.
- **Comunicación.** Utilice estas páginas para gestionar las interacciones del cliente a través del centro de llamadas (Oracle Contact On Demand).

## Gestión de servicios y comunicaciones

Para gestionar servicios y comunicaciones, aplique los siguientes procesos:

- 1 [Proceso para crear una solicitud de servicio](#) (en la página 335).
- 2 [Proceso para trabajar con una solicitud de servicio](#) (en la página 336).
- 3 [Proceso para resolver una solicitud de servicio](#) (en la página 336).
- 4 [Proceso para cerrar una solicitud de servicio](#) (en la página 336).

Las solicitudes de servicio se pueden recibir mediante las llamadas entrantes de los clientes o las llamadas de los clientes recibidas a través de Oracle CRM On Demand.

## Proceso para crear una solicitud de servicio

Para crear una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Verificar la información del cliente y registrar el problema de servicio.
- 2 Usar los guiones de servicio para aplicar los procedimientos de la compañía de forma coherente, como identificar problemas y escalarlos.

Para obtener más información sobre los guiones, consulte [Usar guiones de solicitud de servicio](#) (en la página 341).

- 3 Asignar las solicitudes de servicio a los representantes de servicio. Para obtener más información, consulte [Asignación de solicitudes de servicio](#) (en la página 340).

## Proceso para trabajar con una solicitud de servicio

Para trabajar con una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Registrar las llamadas de seguimiento.
- 2 Registrar las tareas.
- 3 Registrar notas para dejar constancia de las acciones realizadas para atender al cliente.

Para obtener más información sobre cómo agregar actividades a las solicitudes de servicio, consulte [Creación de actividades](#) (en la página 145) y [Campos Actividad](#) (consulte "[Campos de actividad](#)" en la página 168).

## Proceso para resolver una solicitud de servicio

Para resolver una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Buscar en la libreta de soluciones para obtener ayuda a la hora de resolver la solicitud del cliente. Para obtener más información, consulte [Revisión de soluciones](#) (en la página 351).
- 2 Enlazar las soluciones apropiadas a la solicitud de servicio y valorar su utilidad con el fin de supervisar y mejorar de forma continua la biblioteca. Para obtener más información, consulte [Valorar soluciones](#) (en la página 352).
- 3 Usar informes personalizados o predefinidos para identificar los problemas. Para obtener más información, consulte [Ejecutar informes](#) (en la página 845).
- 4 Actuar de inmediato para resolver las solicitudes. En caso de que no pueda encontrar ninguna solución, agregue una nueva a la biblioteca. Para obtener más información, consulte [Gestión de soluciones](#) (en la página 350).

## Proceso para cerrar una solicitud de servicio

Para cerrar una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Registrar las actividades de cierre.



- 2 Cerrar la solicitud de servicio cuando se haya resuelto. Para obtener más información, consulte [Cierre de solicitudes de servicio resueltas](#) (en la página 343).

## Solicitudes de servicio

Utilice las páginas de solicitudes de servicio para registrar y cubrir las solicitudes de los clientes, así como para realizar un seguimiento de éstas, con el fin de ofrecer información o asistencia. Una *solicitud de servicio* contiene toda la información relevante y detallada sobre una actividad de servicio determinada. También puede usar las solicitudes de servicio para recopilar información adicional, como soluciones o actividades necesarias para resolver la solicitud en cuestión. Los representantes de servicio pueden acceder a toda la información relevante sobre las solicitudes de servicio de una ubicación. Para asegurarse de que el registro de solicitud de servicio contiene toda la actividad del servicio, se realiza un seguimiento de los cambios de los registros mediante un seguimiento de auditoría. Para obtener información sobre cómo tratar las solicitudes de servicio, consulte [Gestión de servicios y comunicaciones](#) (en la página 335).

## Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio

La página inicial de solicitudes de servicio es el punto de partida para gestionar solicitudes de servicio.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de servicio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio *Personalizar páginas principales*, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de una solicitud de servicio

Puede crear un registro de solicitudes de servicio haciendo clic en el botón *Nuevo* en la sección *Mis solicitudes de servicio abiertas*. Para obtener más información sobre las solicitudes de servicios, consulte [Asignar solicitudes de servicio](#) (consulte "[Asignación de solicitudes de servicio](#)" en la página 340) y [Campos de solicitud de servicio](#) (consulte "[Campos de solicitudes de servicio](#)" en la página 343).

### Trabajar con listas de solicitudes de servicio

En la sección *Listas de solicitudes de servicio*, aparece una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para las solicitudes de servicio.

Lista de solicitudes de servicio	Filtros
Todas las solicitudes de servicio	ninguno
Todas las solicitudes de servicio cerradas	Estado = Cerrada

Lista de solicitudes de servicio	Filtros
Todas las solicitudes de servicio elevadas	Estado = Abierta y elevada
Todas las solicitudes de servicio abiertas	Estado = Abierta, Estado = Abierta y elevada
Todas las solicitudes de servicio creadas recientemente	Todas las solicitudes de servicio, ordenadas por la fecha de creación
Todas las solicitudes de servicio modificadas recientemente	Todas las solicitudes de servicio, ordenadas por la fecha de modificación
Mis solicitudes de servicio abiertas	Estado = Abierta (muestra los registros que contienen su nombre de usuario en el campo Propietario)
Mis solicitudes de servicio	Solicitudes de servicio con su nombre en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de las solicitudes de servicio abiertas

La sección Mis solicitudes de servicio abiertas ofrece una lista de las solicitudes de servicio abiertas, en el orden en que fueron creadas. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Visualización de las tareas relacionadas con solicitudes de servicio

La sección Tareas relacionadas con solicitud de servicio muestra las tareas abiertas relacionadas con la solicitud de servicio, ordenadas por fecha de vencimiento y por prioridad. También contiene esta información:

- **Fecha de vencimiento.** Fecha de vencimiento de la tarea, configurada por usted o su gerente.
- **Prioridad.** Prioridad de las tareas, configurada por el usuario o el gestor, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.  
  
**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.
- **Asunto.** Título de tarea. Haga clic en el vínculo para revisar la tarea.
- **Solicitudes de servicio.** Número que asigna el sistema para identificar la solicitud de servicio.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de tareas relacionadas con solicitudes de servicio.

### Visualización de informes de las solicitudes de servicio abiertas

La sección Análisis de solicitudes de servicio abiertas muestra los informes de solicitudes de servicio por fuente, área de producto, nombre de usuario o prioridad. Puede hacer clic en una sección de la gráfica o en un ítem de tabla para ver los detalles y determinar qué debe hacerse para resolver los problemas de hoy. También puede cambiar las categorías en la lista desplegable para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Utilizar este análisis para mantenerse informado sobre las solicitudes de servicio abiertas y escaladas.
- Filtrar por Área de productos para ver qué áreas están generando la mayoría de las llamadas.
- Filtrar por Nombre de usuario para ver cómo se distribuye la carga de trabajo entre el equipo.
- Filtrar por Prioridad para ver el nivel de los problemas de servicio que se están indicando.

Para ver otros tipos de análisis de servicio, vaya a la página inicial de informes.

### Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de servicio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes de servicio:

- Tareas de solicitudes servicio relacionadas
- Mis tareas relacionadas con solicitud de servicio actuales (tareas que vencen hoy)
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de solicitudes de servicio)

#### *Para añadir secciones a la Página inicial de solicitud de servicio*

- 1 En la Página inicial de solicitud de servicio, haga clic en el enlace Editar diseño.
- 2 En la Página inicial de solicitud de servicio, utilice las flechas de dirección para añadir o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de solicitudes de servicio

Para gestionar solicitudes de servicio, realice las siguientes tareas:

- [Asignar solicitudes de servicio](#) (consulte "[Asignación de solicitudes de servicio](#)" en la página 340)
- [Usar guiones de solicitud de servicio](#) (en la página 341)
- [Añadir soluciones a solicitudes de servicio](#) (consulte "[Adición de soluciones a solicitudes de servicio](#)" en la página 342)
- [Escalar solicitudes de servicio](#) (en la página 342)

- [Cerrar solicitudes de servicio resueltas](#) (consulte "[Cierre de solicitudes de servicio resueltas](#)" en la página 343)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#) (en la página 127)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asignación de solicitudes de servicio

Al crear una solicitud de servicio, el campo del propietario está en blanco. Puede asignar el propietario manualmente o, si su compañía usa el gestor de asignación y el tipo de registro Solicitud de servicio está configurado para el modo de usuario o el modo mixto de propiedad de registros, la solicitud de servicio se puede asignar automáticamente a un propietario cuando se guarde por primera vez la solicitud. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39).

**NOTA:** El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. Si hay un libro personalizado principal asignado al registro antes de que el administrador de asignaciones reasigne el registro a un propietario, el administrador de asignaciones quita el libro principal del registro. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Si configura un tipo de registro en modo de libro, se recomienda que convierta todos los grupos de reglas para dicho tipo de registro en inactivo.

Si una solicitud de servicio ya se ha asignado y sus niveles de acceso le permiten realizar esta acción, puede reasignar la solicitud cambiando el nombre del propietario o el libro personalizado principal en la solicitud. Además, si su compañía usa el gestor de asignación y el tipo de registro Solicitud de servicio está configurado para el modo de usuario o el modo mixto de propiedad de registros, podrá reasignar una solicitud de servicio a un nuevo propietario de una de estas formas:

- Activar la casilla de verificación Reasignar propietario en la solicitud.
- Eliminar el nombre del propietario o el libro personalizado principal de la solicitud.

Si activa la casilla de verificación Reasignar propietario o si elimina el nombre del propietario o del libro personalizado principal, se activará el gestor de asignaciones para procesar de nuevo la solicitud de servicio y asignarla al propietario en función de las reglas establecidas por su compañía.

**NOTA:** si una solicitud de servicio tiene el estado Cerrado, el gestor de asignaciones omitirá la solicitud de servicio y ésta no se reasignará. Asimismo, el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según

la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

### ***Para asignar manualmente una solicitud de servicio***

- 1 Seleccione la solicitud de servicio que desea asignar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo buscar solicitudes de servicio, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de servicio, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de servicio, coloque el cursor en el campo Propietario o Libro y haga clic en el icono de búsqueda. A continuación, seleccione el nuevo propietario o libro en la ventana Búsqueda.
- 4 Guarde los cambios.

## **Usar guiones de solicitud de servicio**

Puede que el administrador de la compañía haya configurado los guiones de evaluación para ayudarle a recopilar información sobre las solicitudes de servicio (Guiones de llamada) o para evaluar los niveles de satisfacción del cliente (Encuestas de satisfacción del cliente). El guión de evaluación se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

**Antes de comenzar.** Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#).

### ***Para usar un guión de solicitud de servicio***

- 1 Seleccione la solicitud de servicio.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de servicio, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de servicio, desplácese a las secciones Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente y haga clic en Añadir.  
**NOTA:** Si no aparecen las secciones Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección pertinente al diseño de la página. Estas secciones sólo están disponibles para agregarlas a su página si el administrador de la compañía las ha configurado.
- 3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.
- 4 En la ventana Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Aparecerá de nuevo la página Detalle de solicitud de servicio. Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

## Adición de soluciones a solicitudes de servicio

Puede agregar una solución existente a sus solicitudes de servicio. Para obtener más información sobre soluciones, consulte [Soluciones](#) (en la página 345).

### *Para agregar una solución a una solicitud de servicio*

- 1** Seleccione la solicitud de servicio.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de servicio, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2** Desplácese a la sección Soluciones de la página Detalles de la solicitud de servicio y haga clic en Agregar.  
Aparece una lista de soluciones aprobadas y publicadas.
- 3** Para limitar el número de soluciones que se muestran, use las opciones de filtrado para buscar mediante palabras clave o ID de solución.
- 4** Haga clic en Presentación preliminar para ver los detalles de la solución y así asegurarse de que aborda las preocupaciones del cliente.
- 5** Haga clic en el enlace Seleccionar junto a cada una de las soluciones que desee añadir a su solicitud de servicio y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 6** Cambie el estado de las solicitudes de servicio a Pendiente hasta que pueda confirmar con el cliente que el problema está resuelto, de la siguiente manera:
  - a** En la página Detalles de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado y seleccione Pendiente en la lista desplegable.
  - b** Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

## Escalar solicitudes de servicio

Se puede escalar una solicitud de servicio para destacarla como asunto urgente.

### *Para escalar una solicitud de servicio*

- 1** En la página Lista de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado de la solicitud de servicio que desee escalar.
- 2** Seleccione Abierta y elevada en la lista desplegable de este campo.

- 3 Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

La política de la compañía determina las acciones que se deben llevar a cabo cuando se escala una solicitud de servicio. Por ejemplo, el administrador de la compañía puede definir una regla de flujo de trabajo que envíe un mensaje de correo electrónico o genere una tarea cuando se escala una solicitud de servicio.

Es posible crear una lista filtrada para mostrar todas las solicitudes de servicio escaladas a las que tenga acceso.

## Cierre de solicitudes de servicio resueltas

Después de responder satisfactoriamente a la solicitud de servicio del cliente, puede cerrar dicha solicitud.

**Antes de comenzar: consulte la página de detalles de solicitud del servicio para asegurarse de que la solicitud de servicio se ha completado mediante las siguientes comprobaciones:**

- Todas las actividades de la solicitud de servicio tienen el estado Completado, indicando que las ha verificado con el cliente.
- Si su compañía usa soluciones, la solución se vinculará al registro de solicitud de servicio, indicando cómo se ha resuelto el problema.

### *Para cerrar una solicitud de servicio resuelta*

- 1 En la página Lista de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado de la solicitud de servicio que desee cerrar.
- 2 Seleccione Cerrado en la lista desplegable del campo.
- 3 Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

## Campos de solicitudes de servicio

La página Editar solicitud de servicio le permite añadir solicitudes de servicio o actualizar los detalles de solicitudes de servicio existentes.

**CONSEJO:** también puede editar solicitudes de servicio en la página Lista de solicitud de servicio y en la página de detalles de solicitud de servicio. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

En la página Editar solicitud de servicio se muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de servicio, como se muestra en la siguiente tabla.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información del contacto</b>	
Nº de SS	ID de solicitud de servicio. Generada por el sistema.
Cuenta	Cuenta vinculada a la solicitud de servicio.
Contacto	Contacto vinculado a la solicitud de servicio.
Nº de teléfono del trabajo	Número de teléfono del trabajo del contacto. Se hereda del registro Contacto.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto. Se hereda del registro Contacto.
<b>Información detallada de servicio</b>	
Área	Categoría de la solicitud de servicio, como Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación, Otros.
Causa	Motivo de la solicitud de servicio, como Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Problema ya existente, Nuevo factor, Otros
Tipo	Tipo de solicitud de servicio, como Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros.
Origen	Medio por el que se recibe la solicitud de servicio, como Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax.
Prioridad	Indicación de la prioridad, por ejemplo, 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alta, 3 - Media, 4 - Baja.
Estado	Estado de la solicitud de servicio, como Abierto, Pendiente, Cerrado, Abierta y elevada, Cancelada. Algunas listas filtradas y algunos informes usan el campo Estado para determinar la solicitud de servicio que se debe incluir.
Apertura	Fecha y hora en que se creó la solicitud de servicio. Generada por el sistema.
Cierre	Fecha y hora en que el estado de la solicitud de servicio cambia a Cerrado. Generada por el sistema.
Propietario	<p>Alias del propietario del registro de solicitud de servicio.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso</a></p>



Campo	Descripción
	<a href="#">compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Reasignar propietario	<p>Indica que la solicitud del servicio se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de solicitudes de servicio, este campo hace que el gestor de asignaciones de Oracle CRM On Demand procese de nuevo la solicitud de servicio y la asigne en función de las reglas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p> <p><b>NOTA:</b> cuando se activa esta casilla de verificación, el nombre del campo Propietario cambia cuando se guarda el registro. Sin embargo, según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema, puede que lleve algún tiempo que las tareas que se ejecutan automáticamente se completen, por ejemplo, el envío de la notificación por correo electrónico.</p>
<b>Información adicional</b>	
Asunto	Resumen de solicitud de servicio
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de servicio. Límite de 16.350 caracteres.
Vehículo	Número de ID de vehículo (VIN) si se ha asociado un vehículo a la solicitud de servicio.

## Soluciones

Use la página de soluciones para crear y actualizar soluciones, así como para realizar un seguimiento de éstas. Las *soluciones* contienen información sobre cómo resolver problemas que puedan experimentar los clientes. Si existe una base de conocimiento de soluciones, los representantes de servicio cuentan con acceso a una base de conocimiento centralizada para ayudarles a resolver los problemas de los clientes. Además, esta base se enriquece a medida que los usuarios interactúan con los clientes y crean nuevas soluciones.

Oracle CRM On Demand realiza un seguimiento de las soluciones y permite a los usuarios hacer una valoración de éstas. Esta información ayuda a las organizaciones a mejorar las soluciones que ofrecen a los clientes y a identificar problemas en los productos o servicios. El hecho de que se utilicen soluciones con frecuencia puede

indicar que se trata de un defecto del producto. Las puntuaciones bajas de las soluciones pueden indicar que es necesario mejorar las soluciones.

## Acerca de la gestión de soluciones

Considere la posibilidad de implementar un proceso similar al siguiente para generar y gestionar una base de conocimiento de soluciones:

- 1** El administrador de la compañía importa las soluciones existentes a la aplicación (esto es optativo).
- 2** Los agentes del servicio y otros expertos añaden borradores de soluciones para aumentar la amplitud de la base de conocimiento a lo largo del tiempo.
- 3** Los gerentes de servicio revisan, aprueban y publican soluciones.
- 4** Los agentes valoran las soluciones existentes para garantizar que las soluciones más eficaces lleguen a lo más alto.
- 5** Los gerentes de servicio supervisan la base de conocimiento de las soluciones para garantizar que sólo la información válida y actual tiene representación.

## Sugerencias sobre prácticas recomendadas para gestionar la base de conocimiento de soluciones

Una biblioteca de soluciones bien organizada y evaluada ayuda a atender a los clientes de acuerdo a unos criterios y con mayor eficacia. A continuación, se ofrecen sugerencias sobre las prácticas recomendadas para configurar y gestionar la base de conocimiento de soluciones.

### 1 – Importar las soluciones existentes

Antes de importar las soluciones, compare la información de las soluciones existentes con el registro de solución de Oracle CRM On Demand. Tal vez sea oportuno agregar, cambiar el nombre o quitar algunos campos del registro para que coincidan con la información que desea importar.

Puede usar la Plantilla de configuración de campos personalizados, disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación, para ayudarse en la planificación de los cambios. Este documento le ayudará a planificar y hacer un seguimiento de cualquier cambio personalizado que desee realizar en la aplicación.

### 2 – Añadir borradores de soluciones

Establezca directrices para crear registros de soluciones y comunicarlos a quienes estén en disposición de crear borradores de soluciones, como agentes de servicio o expertos de servicio o productos. No olvide enfatizar la importancia del campo Título en el registro de una solución. Se trata de un campo para buscar que aparece en la mayoría de las listas y ventanas de búsqueda de las soluciones. Por tanto, los agentes de servicio lo podrán usar para identificar rápidamente las soluciones más adecuadas para sus preguntas o problemas.

Cuando se crea el registro de una solución nueva, tiene el estado Borrador. Los borradores de soluciones no están disponibles para poder agregarlos a los registros de solicitud de servicio y no aparecerán en la ventana de búsqueda de la solución hasta que se publiquen. De esta forma, si un agente crea una solicitud de servicio e introduce un borrador de solución durante la visita, el agente puede agregar dicho borrador a la solicitud de servicio, pero éste no estará disponible para otros agentes hasta que se publique.

### 3 – Revisar, aprobar y publicar soluciones

El proceso de aprobación garantiza que los expertos identificados revisarán todas las soluciones antes de lanzarlas al uso público por parte de los agentes de servicio. Establezca directrices de revisión y aprobación para garantizar que todas las soluciones sean válidas, fáciles de seguir y de utilidad permanente para quienes las necesiten.

Es necesario que tenga un rol con el privilegio Publicar soluciones para poder cambiar el estado de una solución a Aprobado y publicarla. Para obtener más información, consulte [Aprobar y publicar soluciones](#) (consulte "[Aprobación y publicación de soluciones](#)" en la página 351).

### 4 – Valorar soluciones

Pida a sus agentes de servicio que valoren las soluciones que usen y añadan a sus registros de solicitud de servicio. Podrán hacerlo fácilmente desde la página Detalle de solución, haciendo clic en el botón Evaluar solución. La escala de valoración de las soluciones es del 1 al 5. Si la solución ha sido realmente eficaz, asígnele un 5. Si no ha sido efectiva o válida, asígnele un 1.

Cada vez que una solución se valora, se vuelve a calcular la puntuación y se muestra en el registro. Hacer que los agentes valoren las soluciones ofrece información que puede servir para supervisar la calidad de la base de conocimiento. Para obtener más información, consulte [Valorar soluciones](#) (en la página 352).

### 5 – Supervisar soluciones

Asegúrese de supervisar regularmente la base de conocimiento de las soluciones para que los agentes de servicio tengan la información y las instrucciones más actuales y mejores. Algunas de las recomendaciones son:

- Asigne ciertas áreas o tipos de soluciones a los propietarios y haga que cada propietario revise y actualice regularmente esas soluciones. Responsabilice a cada propietario de la precisión y la aprobación de su área.
- Con el tiempo, las soluciones pueden quedarse obsoletas. Un buen ejemplo son las soluciones relacionadas con productos que ya no están operativos. Cree una lista de soluciones para localizar estas soluciones, filtrándolas por el campo Producto, por ejemplo. A continuación, use la función Actualización masiva para quitarlas de las soluciones que se pueden buscar.
- No elimine ninguna solución, a menos que esté duplicada. En lugar de eso, cambie el estado a Obsoleto. Las soluciones obsoletas ya no aparecerán en la lista cuando se busque una solución para añadirla a una solicitud de servicio. Sin embargo, aún podrá usar las listas en la Página inicial de solución para tener acceso en caso de necesitarla.
- Revise todas las soluciones con valoraciones bajas. Para encontrarlas, cree una lista personalizada en la que se muestren todas las soluciones publicadas con valoraciones entre 1 y 2.

- Use las listas de soluciones predefinidas en la Página inicial de solución para revisar las soluciones mejor valoradas y más activas. De esta forma, tendrá una indicación de cualquier área susceptible de añadir más conocimiento y ampliar la biblioteca.
- Analice, de forma rutinaria, las solicitudes de servicio cerradas en busca de tendencias e identifique las áreas problemáticas clave sobre las que se debería incluir más información en la base de conocimiento.

## Trabajar con la página inicial de solución

La página inicial de solución es el punto de partida para gestionar soluciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solución. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un registro de solución

Puede crear un registro de solución haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis soluciones visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de solución](#) (en la página 353).

## Trabajar con listas de soluciones

La sección Listas de soluciones muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de soluciones.

Lista de solución	Filtros
Soluciones aprobadas	Estado = Aprobado
Soluciones publicadas	Publicadas = S
Soluciones creadas recientemente	Todas las soluciones, ordenadas por la fecha de creación
Todas las soluciones modificadas recientemente	Todas las soluciones, ordenadas por la fecha de modificación
Soluciones en borrador (visibles sólo para los usuarios con el privilegio Publicar soluciones)	Estado = Borrador
Soluciones mejor valoradas	Mayor puntuación acumulada otorgada por todos los sujetos
Soluciones preferidas	Frecuentemente vinculadas a solicitudes de servicio

Lista de solución	Filtros
Todas las soluciones	Todas las soluciones, ordenadas alfabéticamente por el título de la solución
Mis soluciones modificadas recientemente	Todas las soluciones de su propiedad, ordenadas por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de soluciones visualizadas recientemente

La sección Mis soluciones visualizadas recientemente muestra las soluciones que se han visualizado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Visualización de las soluciones preferidas

En la sección Soluciones preferidas se muestran las soluciones que se han enlazado con más frecuencia a solicitudes de servicio. Este uso elevado puede indicarle a una organización de servicios las áreas específicas en las que los clientes encuentran obstáculos con los productos y servicios. Las organizaciones pueden responder proporcionando más información a los representantes de servicio para atender a los clientes, o bien proporcionándosela a los clientes directamente.

## Visualización de las soluciones mejor valoradas

En la sección Soluciones mejor valoradas se muestra una lista de las soluciones con las puntuaciones acumuladas más altas otorgadas por todos los sujetos.

## Adición de secciones a la página inicial de solución

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solución:

- Soluciones creadas recientemente
- Todas las soluciones modificadas recientemente
- Mis soluciones creadas recientemente
- Mis soluciones modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de solución)

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de solución.

### ***Para agregar secciones a la página inicial de solución***

- 1 En la página inicial de solución, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de solución, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Gestión de soluciones**

Para gestionar soluciones, realice los siguientes procesos:

- [Revisar soluciones](#) (consulte "[Revisión de soluciones](#)" en la página 351)
- [Aprobación y publicación de soluciones](#) (en la página 351)
- [Valorar soluciones](#) (en la página 352)
- [Agregar libros a una solución](#) (consulte "[Adición de libros a una solución](#)" en la página 352)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)

**NOTA:** para actualizar los registros de solución, el rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de solución](#) (en la página 353)
- [Informes](#) (en la página 795)
- Importar datos

## Revisión de soluciones

Puede revisar las soluciones preferidas o las mejor valoradas. Asimismo, puede revisar toda la información de cada registro de soluciones.

### *Para revisar las soluciones preferidas*

- 1 En cualquier página, haga clic en la ficha Soluciones.
- 2 En la sección Soluciones preferidas, haga clic en el enlace Título de la solución correspondiente que desee revisar.

### *Para revisar las soluciones mejor valoradas*

- 1 En cualquier página, haga clic en la ficha Soluciones.
- 2 En la sección Soluciones mejor valoradas, haga clic en el enlace Título de la solución correspondiente que desee revisar.

### *Para revisar la información sobre la solución*

- 1 Seleccione la solución.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar soluciones, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 Puede revisar el registro de solución en la página de detalles de la solución.  
Para consultar una descripción de los campos, consulte [Campos de solución](#) (en la página 353).

## Aprobación y publicación de soluciones

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

Puede revisar la precisión y correcta finalización de las soluciones. A continuación, puede aprobar el borrador y publicarlo internamente. La publicación interna de una solución la pone a disposición de todos los representantes de servicio al cliente, para que la utilicen y la enlacen con las solicitudes de servicio.

### *Para aprobar y publicar una solución*

- 1 Desde la Página inicial de solución, haga clic en el enlace Borrador de soluciones.
- 2 Desde la página Lista de soluciones, seleccione la solución y, a continuación, haga clic en Editar.
- 3 En la página Edición de soluciones, cambie el estado a Aprobado para aprobar la solución.

- 4 Para publicar una solución, seleccione la casilla de verificación Publicada.
- 5 Guarde el registro.

## Valorar soluciones

Puede valorar la efectividad de una solución todas las veces que desee.

### *Para valorar información de la solución*

- 1 Seleccione la solución.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar una solución, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la barra de título Detalles de la solución, haga clic en el botón Valorar solución.
- 3 En la página Puntuación de la solución, seleccione una puntuación de 1 a 5 (siendo 5 la mejor) de la lista desplegable.
- 4 Guarde el registro.  
Se hace media de las puntuaciones individuales del usuario para evaluar las soluciones que aparecen en la sección Soluciones mejor puntuadas en la Página inicial de solución.

## Adición de libros a una solución

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros a una solución. Cuando agrega un libro a una solución, puede modificar o quitar el libro. Este procedimiento asume que el tipo de registro Libros se muestra como un elemento relacionado en la página Solución. Para obtener más información sobre la personalización de elementos relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados.

### *Para agregar un libro a una solución*

- 1 En la página Lista de soluciones, abra la solución que desee.
- 2 En la página Detalles de la solución, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
- 3 En el selector de libros, elija el libro que desee agregar a la solución y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Para obtener más información sobre libros, consulte Gestión de libros.



## Campos de solución

La página Editar solución le permite agregar soluciones o actualizar los detalles de soluciones existentes. En la página Editar solución se muestra todo el conjunto de campos para una solución.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información detallada de la solución</b>	
ID de solución	ID exclusivo de la solución. Generada por el sistema.
Cargo	Título de la solución. Este campo tiene un límite de 100 caracteres y es obligatorio.
Estado	Estado de la solución, como Borrador, Aprobado u Obsoleto. El valor predeterminado es Borrador. Sólo los usuarios con el privilegio Publicar soluciones pueden cambiar esta información.
Publicado	Indicación de que la solución está disponible para uso interno. Sólo los usuarios con el privilegio Publicar soluciones pueden cambiar esta información.
Evaluación de la solución	Puntuación de la solución del 1 al 5 (5 es la mejor).
<b>Información adicional</b>	
<b>NOTA:</b> los siguientes campos están disponibles con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition y es posible que no estén disponibles para su configuración. Si los campos no están disponibles, póngase en contacto con el administrador de la compañía.	
Aprobación legal	Indica que la solución ha recibido la aprobación legal.
Aprobación de marketing	Indica que la solución ha recibido la aprobación de marketing.
Activo de varios archivos	Indica que la solución está formada por varios archivos digitales. La imagen de una determinada solución puede estar formada por diferentes archivos de fotos, logos y otros componentes de una imagen mayor.
Fecha de caducidad	Fecha tras la cual este contenido no debe utilizarse en Entrega de contenido personalizado (Personalized Content Delivery, PCD). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.
Fecha de versión	Fecha tras la cual el contenido puede utilizarse en PCD. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de versión.
Estado de verificación	Indica si puede mostrarse correctamente la solución. Cuando los usuarios cargan archivos gráficos o multimedia, los prueban para asegurarse de que se muestran de forma correcta y establecen el estado de verificación en Correcto. Los valores posibles son: No verificado, Correcto o Erróneo.

Campo	Descripción
Tipo de archivo adjunto PCD	Indica el tipo de archivo adjunto multimedia o gráfico: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Mensaje.</b> El contenido está listo para la presentación.</li> <li>■ <b>Imagen reducida.</b> El contenido es una versión más pequeña y comprimida de un registro de mensaje mayor.</li> </ul>
Imagen reducida relacionada	Nombre de otro registro de solución que proporciona una versión de imagen reducida más pequeña de la solución de mensaje principal. Todas las soluciones de tipo Mensaje deben coincidir con una solución de tipo Imagen reducida.
Método de distribución	Seleccione Publicar para distribuir automáticamente el contenido a usuarios remotos. La distribución se basa en los permisos de los usuarios.
<b>NOTA:</b> los siguientes campos están disponibles de forma predeterminada en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.	
Pregunta frecuente	Preguntas que se realizan frecuentemente sobre la solución.
Detalles de la solución	Información adicional sobre la solución.

## Comunicaciones

Utilice las páginas de comunicaciones con las secciones Herramientas de comunicación y Controles de voz de la barra Acción para gestionar las interacciones con los clientes: llamadas telefónicas, mensajes de correo de voz y de correo electrónico. Los supervisores también pueden supervisar a agentes, a través de las mismas áreas de la aplicación.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el uso de Oracle Contact On Demand, puede que la ficha Comunicaciones y sus subfichas queden excluidas de la instalación.

## Acerca de Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand permite utilizar voz, correo de voz y correo electrónico para gestionar las interacciones con los clientes. Gracias a su integración con Oracle CRM On Demand, se realiza un seguimiento de cada interacción con clientes y se almacena en la misma ubicación que la compañía utiliza para gestionar contactos, cuentas, soluciones, etc. Esta integración permite beneficiarse de la información de la base de datos de la compañía para buscar soluciones a problemas de clientes, actualizar la información de contacto y ejecutar análisis de los datos.

Oracle Contact On Demand es un centro de llamadas basado en Web que utiliza los siguientes canales:

### ■ Voz

Oracle Contact On Demand permite establecer comunicaciones de voz en tiempo real y utiliza la distribución basada en aptitudes para enviar las llamadas al agente adecuado. Los controles de

Llamada integrados en la interfaz permiten recibir llamadas, realizar llamadas salientes (externas) e internas (agente-agente), retener, colgar (cerrar), transferir llamadas y realizar conferencias con otros interlocutores. La función incluye las siguientes capacidades:

- **Llamadas entrantes.** Reciba y trabaje con una llamada entrante mediante la interfaz de Oracle Contact On Demand en cualquier ubicación con teléfono, suponiendo que ha iniciado la sesión en Oracle Contact On Demand.
- **Llamadas salientes.** Oracle Contact On Demand admite la marcación de llamadas salientes a ubicaciones nacionales e internacionales. Las llamadas se realizan a través de la barra de herramientas de Oracle Contact On Demand.
- **Control de llamadas.** Todas las llamadas se gestionan a través de las secciones Herramientas de comunicación y Controles de voz de la barra de acciones y de la subficha Llamadas de la página inicial de comunicaciones. Otro tipo de información transferida con la llamada (por ejemplo, el nombre del interlocutor, el número de teléfono y el destino 800) sólo aparece si se configura así.
- **Llamadas internas.** Póngase en contacto con otro agente o supervisor que haya iniciado sesión en Oracle Contact On Demand mediante la selección del agente o supervisor deseado en la lista desplegable de usuarios activos.
- **Distribución basada en aptitudes.** Las llamadas de voz se envían al agente más calificado para gestionar la llamada (esto es, definido por la selección de tonos-pulsos del cliente mediante IVR).
- **Ventana Estadísticas.** Proporciona estadísticas en tiempo real del progreso de la llamada en la aplicación Oracle Contact On Demand. La ventana muestra el estado actual, el tiempo de ese estado, el número de llamadas en cola y la llamada que ha estado más tiempo en espera de la cola.
- **Hacer clic para marcar.** Las llamadas salientes se realizan haciendo clic en el enlace del número de teléfono de las páginas Detalles o Lista.
- **Control de supervisor. Los supervisores pueden grabar y escuchar llamadas telefónicas grabadas con anterioridad con fines de control de calidad. Además, los supervisores pueden supervisar a agentes en tiempo real e invocar acciones, como hablar en voz baja, guiar, unirse a un grupo, encargarse de la llamada y cerrar la sesión de agentes.**
- **Devolución de llamada.** Los administradores pueden configurar Oracle Contact On Demand de modo que si los agentes están ocupados, el interlocutor pueda continuar esperando el siguiente agente disponible. De forma alternativa, el interlocutor puede recibir una devolución de llamada tan pronto como un agente esté disponible. Oracle Contact On Demand asigna a la llamada un lugar en la cola. Cuando un agente está libre para responder a la llamada, el servidor del centro de llamadas devuelve automáticamente la llamada al interlocutor con el número de teléfono del contacto y conecta a éste con el agente disponible. El agente recibe la llamada entrante.
- **Devolución de llamada Web.** Una devolución de llamada Web es similar a una devolución de llamada, salvo que el cliente introduce su número de teléfono en la página Web de una compañía, en lugar de utilizar el teléfono. Por ejemplo, un cliente potencial visita la página Web de una compañía y dicha página solicita al cliente que introduzca su número de teléfono si el cliente desea recibir una devolución de llamada de un agente. Un administrador de Oracle Contact On Demand es responsable de administrar esta función para los clientes. Para obtener más información sobre la configuración de la función de devolución de llamada Web, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* (Guía del gerente de administración de Oracle Contact On Demand).
- **Correo de voz.** El canal de correo de voz de Oracle Contact On Demand utiliza la distribución basada en aptitudes para enviar los mensajes al agente adecuado. Cada compañía de Oracle Contact On Demand define el momento y la forma de ofrecer el correo de voz al interlocutor. La distribución

inteligente de Oracle Contact On Demand proporciona una respuesta rápida a los interlocutores que desean dejar un mensaje de voz. La respuesta tiene la misma calidad y prioridad que las llamadas telefónicas habituales. Los agentes pueden escuchar el mensaje del interlocutor y, si es necesario, transferirlo a otro agente o grupo de trabajo. Puede acceder al correo de voz mediante el registro de actividad, incluso después de la finalización. Los correos de voz se pueden reproducir en un reproductor de medios local o en un teléfono.

### ■ Correo electrónico

Los mensajes de correo electrónico se distribuyen en función de las palabras claves del mensaje o de las aptitudes del agente. Los mensajes de correo electrónico se pueden responder, descartar o reasignar a otro agente o grupo de trabajo. Los agentes tienen un número limitado de correos electrónicos con los que pueden trabajar simultáneamente. Para revisar los límites, el agente puede hacer clic en Estadísticas de la barra Acción y revisar la línea Mensajes sin conexión.

### Acerca de IVR

La Respuesta de voz interactiva (IVR) está subyacente a los canales Voz y Correo de voz. IVR utiliza el reconocimiento de pulsos-tonos subyacente y la distribución basada en aptitudes de Oracle Contact On Demand.

El reconocimiento por tonos permite a IVR, reproducir un mensaje grabado anteriormente y solicitar a los clientes que indiquen la naturaleza de la consulta y redirigirlos al agente correspondiente (por ejemplo, pulsando 1 para Ventas). Si el administrador de la compañía ha configurado elementos emergentes basados en solicitudes de IVR, tienen preferencia los valores que haya introducido el interlocutor con un teléfono por tonos sobre los criterios de búsqueda descritos en el encabezado Acerca de registros coincidentes en Oracle Contact On Demand. Las solicitudes de IVR sólo admiten el número de solicitud de servicio, el número de teléfono particular de contacto y el ID de campaña.

Los números de solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand contienen un guión. Sin embargo, cuando la persona que realiza la llamada introduce un número de solicitud de servicio en respuesta a una petición de IVR, debe aconsejarle que utilice un asterisco (\*) para indicar el guión en la petición de IVR.

**NOTA:** el número de teléfono particular de contacto no está incluido en el diseño estándar de la página Contacto.

## Acerca de los registros coincidentes en Oracle Contact On Demand

Cuando un agente recibe una comunicación de un cliente, Oracle Contact On Demand realiza lo siguiente:

- 1 Busca registros existentes en la base de datos de Oracle CRM On Demand que coincidan con los registros de contacto, pista, cuenta, solicitud de servicio y campaña.

En las llamadas telefónicas, la aplicación busca coincidencias basadas en:

- El número de teléfono de procedencia (desde el que el cliente está marcando). Esta información se captura en el campo Origen. En una campaña, el número de teléfono de procedencia es el número de teléfono de la campaña desde el que el cliente llama.

En los correos electrónicos, la aplicación busca coincidencias basadas en:

- Dirección de correo electrónico de origen. Esta información se captura en el campo Origen.

Para que los registros de la campaña incluyan los campos de números de teléfonos y dirección de correo electrónico, los cuales se utilizan para determinar las coincidencias, el administrador de la

compañía debe personalizar el diseño de la página de detalles de la campaña de manera que puedan agregarse manualmente los campos Correo electrónico de campaña y N° de teléfono de campaña.

En Oracle Contact On Demand, las solicitudes de servicio se asocian a una actividad sólo si se ha configurado una petición de IVR para esa actividad. Por ejemplo, Oracle Contact On Demand sólo busca un número de teléfono particular de contacto que coincida si el administrador de la compañía ha configurado una solicitud de IVR para que se solicite al interlocutor que introduzca un número de teléfono particular. Para encontrar correspondencias con un número de teléfono particular de contacto, el administrador de la compañía debe personalizar el diseño estándar de la página de detalles del contacto de manera que incluya un campo de número de teléfono particular de contacto y debe introducir un número de teléfono particular de contacto válido en este campo. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de páginas, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas.

- 2 Cuando se ha completado la búsqueda, se crea un registro de la actividad para la comunicación, el cual se enlaza al registro coincidente.

Los posibles resultados de una búsqueda son los siguientes:

- Si se encuentra una única solicitud de servicio, Oracle Contact On Demand asocia el registro de actividad al registro de solicitud de servicio y a la cuenta principal de solicitud de servicio. Oracle Contact On Demand asocia también el registro de actividad al contacto de la solicitud de servicio a menos que encuentre un único contacto que coincida con el número de teléfono.
- Si se encuentra un único contacto que coincide, Oracle Contact On Demand asocia automáticamente el registro de la actividad al contacto y a la cuenta principal del contacto.
- Si se encuentra una única oportunidad potencial que coincide, Oracle Contact On Demand asocia automáticamente la actividad a la oportunidad potencial y a la cuenta principal de la oportunidad potencial.
- Si el único registro que coincide no tiene ninguna cuenta asociada, Oracle Contact On Demand asocia automáticamente la única cuenta que coincide con el número de teléfono, si existe el número de teléfono.
- Si se encuentra una única coincidencia, se muestra el registro coincidente.
- Si se encuentran varias correspondencias para un tipo de registro particular, Oracle Contact On Demand no enlaza la actividad con ningún registro específico para ese tipo de registro.

**NOTA:** el usuario debe tener acceso a un tipo de registro específico o Oracle Contact On Demand no podrá asociar ninguna actividad a ese tipo de registro.

**NOTA:** si un agente transfiere una llamada a otro, se creará una actividad para el agente a quien se transfiere la llamada.

## Gestionar el centro de llamadas

Como supervisor, es necesario que cuente con las herramientas y la información necesarias para que su centro de llamadas funcione de forma eficaz. Debe saber cuántas llamadas, mensajes de correo electrónico y correo de voz maneja el equipo. Debe formular las siguientes preguntas: cuál es el promedio de tiempo de manejo de cada interacción: cuánto tiempo esperan en cola los clientes: etc. Al acceso a información sobre las

operaciones en tiempo real puede ayudarle a gestionar el centro de llamadas e incluso a indicarles oportunidades de mejora a los agentes individuales.

### Herramientas de supervisor de Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand y Oracle Contact On Demand disponen de varias herramientas que ayudan a gestionar el centro de llamadas. Se puede realizar un seguimiento de todas las comunicaciones con los clientes y se pueden vincular con registros de clientes. Esta función de seguimiento crea una base de datos con información sobre las operaciones y los clientes, a la que puede acceder mediante los informes y los análisis. También disponen de herramientas de supervisión de agentes, que ayudan a guiar el rendimiento de los agentes individuales.

### Cuadro de mandos Comunicaciones

En el cuadro de mandos Comunicaciones se muestran estadísticas en tiempo real de las colas del centro de llamadas con el fin de ayudarle a analizar el rendimiento.

- Haga clic en la ficha Cuadro de mandos y seleccione el cuadro de mandos Comunicaciones de la lista desplegable. Haga clic en Mostrar.
- Consulte el número actual de interacciones con los clientes de cada canal de comunicación.
- Revise las estadísticas por grupo de trabajo individual con el fin de ayudarle a analizar los volúmenes del centro de llamadas y a gestionar al personal.
- Haga clic en el enlace Informes adicionales para seleccionar un cuadro de mandos diferente para ver otros análisis de ventas o de servicio.

### Informes y análisis de comunicaciones

En la Página inicial de informes se incluyen enlaces a análisis predefinidos y personalizados que le ayudarán a gestionar el centro de llamadas. Revise los análisis predefinidos y personalizados con regularidad para identificar tendencias del centro de llamadas, riesgos potenciales y oportunidades de mejora.

Puede utilizar Oracle CRM On Demand Answers para diseñar informes personalizados con el fin de analizar las actividades de comunicación generadas por las interacciones del centro de llamadas. Al crear un análisis personalizado:

- Utilice el área temática de informes Actividades para crear un análisis específico de comunicaciones.
- Amplíe la carpeta Actividad y, a continuación, la carpeta Comunicación.
- Haga clic en los nombres de columnas de datos de Oracle Contact On Demand para agregarlos al análisis personalizado.

Para obtener más información, consulte [Informes](#) (en la página 795).

### Trabajar con la página inicial sobre comunicación

La página inicial sobre comunicación es el punto de partida para gestionar la interacción con clientes.

## Visualización de interacciones con clientes

En la sección Bandeja de entrada se muestran todas las interacciones con clientes que tiene asignadas actualmente para el canal que haya seleccionado en las subfichas (Llamadas, Mensaje de voz o Correo electrónico). Para ver una descripción de los campos (columnas), consulte [Finalización de actividades de comunicación](#) (consulte "[Finalizar actividades de comunicación](#)" en la página 374). Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra las actividades actuales y finalizadas en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 730).

## Trabajar con listas de comunicaciones

La sección Listas de comunicaciones muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de comunicaciones:

Esta lista de actividades	Muestra
Todos los correos electrónicos antiguos	Todos los mensajes de correo electrónico abiertos que pueda ver hace más de 24 horas.
Todos los correos de voz antiguos	Todos los correos de voz abiertos hace más de 24 horas que pueda ver.
Todas las devoluciones de llamada	Todas las devoluciones de llamada Web y devoluciones de llamada que pueda ver.
Todos los correos electrónicos	Todos los mensajes de correo electrónico que pueda ver.
Todas las llamadas entrantes	Todas las llamadas entrantes que pueda ver.
Todos los mensajes de correo electrónico entrantes	Todos los mensajes de correo electrónico entrantes que pueda ver.
Todas las llamadas salientes	Todas las llamadas salientes que pueda ver.
Todos los mensajes de correo electrónico salientes	Todos los mensajes de correo electrónico salientes que pueda ver.
Todas las transferencias	Todas las transferencias que pueda ver.
Todas las llamadas de voz	Todas las llamadas telefónicas.
Todos los correos de voz	Todos los correos de voz.
Todas las devoluciones de llamada Web	Todas las devoluciones de llamada Web que pueda ver.
Mi bandeja de entrada de comunicaciones	Todas las interacciones con clientes que tiene asignadas actualmente. En esta lista no aparecen mensajes de correo electrónico nuevos

Esta lista de actividades	Muestra
	o incompletos.
Mi bandeja de entrada de llamadas	Las llamadas no completadas que tiene asignadas.
Mi bandeja de entrada de mensajes de voz	Las llamadas de voz no completadas que tiene asignadas.
Comunicaciones completadas recientemente	Todas las comunicaciones completadas recientemente.
Llamadas recientemente completadas	Las llamadas que ha completado recientemente.
Mensajes de correo electrónico recientemente completados	Mensajes de correo electrónico a los que les ha enviado respuesta.
Mensajes de correo de voz recientemente completados	Los mensajes de correo de voz que ha completado recientemente.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva lista. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

## Visualización de comunicaciones completadas recientemente

La sección Comunicaciones completadas recientemente muestra sus interacciones completadas más recientes. Para ver una descripción de los campos (columnas), consulte [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 374).

Para ampliar la lista de las últimas comunicaciones completadas, haga clic en Mostrar la lista completa. Esta lista muestra una página completa de registros, por los cuales puede desplazarse página por página.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 354)
- [Gestión de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 360)

## Gestión de Oracle Contact On Demand

Para gestionar Oracle Contact On Demand, realice las siguientes tareas:

- [Preparar la interacción con clientes](#) (en la página 361)



- [Gestionar llamadas telefónicas](#) (consulte "[Gestión de llamadas telefónicas](#)" en la página 364)
- [Desactivar de la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador](#) (consulte "[Desactivar la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador](#)" en la página 368)
- [Realizar llamadas](#) (consulte "[Realización de llamadas](#)" en la página 368)
- [Gestionar devoluciones de llamada \(Web y teléfono\)](#) (en la página 370)
- [Gestionar mensajes de correo de voz](#) (consulte "[Gestión de mensajes de correo de voz](#)" en la página 370)
- [Gestionar correos electrónicos](#) (consulte "[Gestión de correos electrónicos](#)" en la página 371)
- [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 374)
- [Revisar las estadísticas](#) (en la página 376)
- [Visualizar historiales de interacciones](#) (consulte "[Visualización de historiales de interacciones](#)" en la página 378)
- [Supervisar agentes](#) (en la página 378)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Preparar la interacción con clientes

Los siguientes temas contienen los procedimientos paso a paso para la preparación de la interacción con los clientes.

### Acceder a Oracle Contact On Demand

Al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, la ficha Comunicaciones debe aparecer junto con Cuentas, Contactos, etc. Si no, realice los siguientes pasos:

- Haga clic en la flecha situada a la derecha de la fila de fichas y seleccione Comunicaciones de la lista desplegable.

**NOTA:** Si no aparece como opción, puede que tenga que agregar la ficha Comunicaciones al diseño o ponerse en contacto con el administrador de la compañía. Para obtener instrucciones sobre cómo mostrar fichas, consulte [Visualizar sus fichas](#) (en la página 748).

### Actualizar el número de teléfono

Si desea recibir llamadas telefónicas en otra ubicación, asegúrese de actualizar el número de teléfono. El número de teléfono que introduzca es al que dirige la aplicación las llamadas telefónicas.

### Para actualizar el número de teléfono

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Preferencia de usuario.
- 2 En la ventana Configuración, actualice la configuración del teléfono:
  - **Dirección SIP.** Protocolo estándar de recepción de llamadas telefónicas de VoIP. Actualice este campo si la compañía utiliza VoIP basada en SIP.
  - **Teléfono externo (extensión remota).** Número de teléfono al que Oracle Contact On Demand dirige las llamadas entrantes. Puede actualizar este número de teléfono en cualquier momento.
  - **Reproducir anuncio.** Le solicita que pulse un dígito (tecla DTMF) antes de que se le transfiera la llamada.

**CONSEJO:** si trabaja desde casa, puede que desee seleccionar esta opción. Esta opción impide que otras personas, como los niños, puedan responder por accidente a una llamada redirigida desde el centro de llamadas.
- 3 Para cerrar la ventana Configuración, haga clic en Aceptar.  
Los nuevos valores se aplican con efecto inmediato.

## Definir preferencias de usuario

Para cambiar su saludo personal, trabajar off-hook y cambiar otro tipo de comportamiento relativo al manejo del teléfono, es necesario actualizar los valores de configuración del usuario.

### Para definir las preferencias de usuario

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Preferencia de usuario.
- 2 En la ventana Configuración, seleccione los valores de petición de correo de voz y de teléfono general que desee:

Valor	Descripción
<b>Teléfono general</b>	
Pantalla emergente Llamada entrante	<p>Abre automáticamente la página Solicitud de servicio, Campaña, Contacto, Oportunidad potencial, Cuenta o Detalle de llamada al responder a una llamada telefónica.</p> <p>La aplicación busca en la base de datos de Oracle CRM On Demand registros existentes que coincidan con el número de teléfono del interlocutor. Si se encuentra una coincidencia, aparece el registro coincidente (registro de solicitud de servicio, contacto, oportunidad potencial o cuenta). La página Detalle de llamada aparece en el resto de casos; por ejemplo, si no hay coincidencia o si hay varias. Para obtener más información sobre los registros que coinciden en Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Acerca de Oracle Contact On</a></p>

Valor	Descripción
	<a href="#">Demand</a> (en la página 354)
Trabajo con línea ocupada (Desactivar tono de marcación)	Mantiene abierta la línea después de la primera llamada, de forma que no tiene que descolgar el teléfono para responder. En lugar de ello, puede utilizar la sección Controles de voz de la barra Acción para responder.
Aceptación automática de llamadas	(Sólo disponible cuando se trabaja con línea ocupada). Acepta de forma automática la llamada entrante, de forma que los interlocutores se conectan sin tener que realizar ningún otro paso. Un sonido avisa al agente de que hay un interlocutor en línea.
Configuración del teléfono	Para obtener información sobre las opciones de configuración del teléfono, consulte la sección "Actualizar el número de teléfono" anterior.
<b>Petición de correo de voz</b>	
Archivo wav de petición de nombre del agente	Grabación donde se indica su nombre.
Archivo wav de petición de saludo de correo de voz	Grabación que se reproduce cuando se envía una llamada a su correo de voz.
Archivo wav de petición de bienvenida	Grabación que se reproduce cuando se envía un cliente a su número de teléfono.
Grabar una petición personalizada	Graba su mensaje personal. Esta petición se usa para saludar de forma automática a los interlocutores cuando el administrador ha activado la función de reproducción de saludo.

## Comprobar la bandeja de entrada de Oracle Contact On Demand

En la sección Bandeja de entrada (en la ficha Comunicación) se muestran todas las interacciones específicas de canal que aún se encuentran en progreso y que tiene asignadas actualmente en la subficha (Visitas, Correo de voz o Correo electrónico) seleccionada. Oracle Contact On Demand considera activas estas comunicaciones hasta que pase lo siguiente:

- **Llamadas telefónicas.** Finalizan cuando acaba la llamada. El formulario de finalización muestra automáticamente el estado Finalizado. Para aplicar el estado Finalizado a la actividad, haga clic en

Guardar en la pantalla de finalización de llamada. Para dejar la actividad en estado En progreso, haga clic en Cancelar. Cuando se finaliza la llamada, ya no se muestra más en la bandeja de entrada.

- **Correos de voz.** Debe seleccionar Finalización de forma manual después de escuchar el correo de voz. El formulario de finalización muestra automáticamente el estado Finalizado. Cuando se finaliza el correo de voz, ya no se muestra más en la bandeja de entrada.
- **Correos electrónicos.** Puede responder, reasignar o descartar correo electrónico (en caso de correo basura, por ejemplo). Al responder a un correo electrónico, aparece automáticamente la ventana Finalización. Esta ventana permite al agente incluir información adicional en la actividad de correo electrónico finalizada.

Después de reasignar el correo o después de que el sistema reasigne automáticamente un correo porque un agente no ha respondido con la suficiente rapidez, el correo ya no aparece en la bandeja del agente.

**NOTA:** las actividades de correo electrónico no se guardan en Oracle CRM On Demand hasta que se responden y se finalizan con el estado Completado. El administrador de la compañía también puede configurar Oracle Contact On Demand para finalizar una actividad de forma automática sin que se muestre la ventana Finalización en Oracle Contact On Demand. Para obtener más información, consulte [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 374).

## Ponerse en estado Disponible

Para recibir nuevas interacciones de llamadas y mensajes de voz, es necesario que el estado sea Disponible. Puede recibir interacciones de correo electrónico si el estado es Disponible. En función de cómo haya configurado el administrador el estado, éste podría cambiar a Disponible al iniciar sesión en la aplicación. Si no es así, es necesario establecer de forma manual el estado en Disponible.

Si el estado es Disponible, se puede:

- Recibir uno o muchos tipos de nuevas comunicaciones de clientes que se le hayan asignado (llamadas telefónicas, correos electrónicos o correos de voz). El tipo y el número de comunicaciones depende de la configuración que haya establecido el administrador.
- Consulte los datos pertenecientes a las interacciones entrantes que se muestran en la barra Acción.

## Ponerse en estado Disponible para llamadas telefónicas

- En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en No disponible.

El estado No disponible cambia a Disponible.

## Gestión de llamadas telefónicas

Si su estado es Disponible, puede comenzar a recibir llamadas telefónicas de los clientes. En función de la distribución de la compañía, recibirá llamadas basadas en su conjunto de conocimientos, grupo de trabajo u otros criterios.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra las visitas actuales y finalizadas en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 730).

Además, la aplicación busca y muestra los registros coincidentes de la llamada telefónica. Si no hay registros coincidentes (o hay varios) con la llamada telefónica entrante, aparece la ventana Detalle de visita. Para obtener más información sobre esta secuencia, consulte [Acerca de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 354).

Si cambia el estado a No disponible, aún se le pueden asignar correos electrónicos. No se le puede asignar ninguna otra comunicación, como llamadas telefónicas o correos de voz. Puede permanecer no disponible mientras realiza otros trabajos, como la finalización o limpieza de mensajes existentes. Si permanece no disponible evita las llamadas perdidas innecesariamente, por ejemplo, mientras está realizando otras tareas. Una solución alternativa que evita las llamadas entrantes perdidas es ejecutar dos sesiones del explorador con las mismas credenciales del usuario: una con la barra de herramientas Comunicaciones abierta y otra con dicha barra de herramientas cerrada. Utilice el primer explorador para las llamadas entrantes y el segundo para todas las demás actividades.

### **Para contestar a una llamada telefónica**

- Cuando se le asigne una nueva comunicación, conteste al teléfono.

Si se configura Oracle Contact On Demand para que muestre pantallas emergentes, muestra el registro coincidente basado en la búsqueda de los siguientes datos (en este orden específico):

- Solicitud de servicio
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Cuenta

**NOTA:** se deben realizar otras tareas de configuración de Oracle Contact On Demand si desea que la aplicación busque datos introducidos por el interlocutor como respuesta a un mensaje de IVR (respuesta de voz interactiva), es decir, un número de solicitud de servicio, un número de teléfono particular de contacto o ID de campaña.

Si la configuración no permite elementos emergentes, puede hacer clic en la alerta que parpadea de llamada entrante en la barra de herramientas de comunicación para desplazarse directamente a la página Detalle de llamada.

Los controles se activan al aceptar la llamada.

**SUGERENCIA:** si aparece un elemento emergente de llamada entrante cuando está editando un registro, se pierden los datos que no ha guardado para este registro. Se recomienda que ejecute dos sesiones del explorador con las mismas credenciales de usuario: una en la que esté abierta la barra de herramientas de comunicación y otra en la que esta barra de herramientas esté cerrada. Utilice el primer explorador para las llamadas entrantes y el segundo para realizar el resto de actividades.

### **Para colgar**

- Cuelgue el auricular o haga clic en Colgar en la sección Controles de voz de la barra Acción.

Una vez que finaliza la llamada, aparece el formulario Finalización para realizar el seguimiento de la información de la llamada. El administrador puede configurar una finalización que se base en tiempo,

lo que le permite finalizar el trabajo después de la llamada. Para obtener más información sobre la finalización de actividades, consulte [Finalizar actividades de comunicación](#) (en la página 374).

**Para retener una llamada**

- En la sección Controles de voz de la barra Acción, haga clic en Retener en cualquier momento de la llamada.
- La retención le permite mantener la llamada y detener la comunicación de voz con el interlocutor. Puede consultar el estado de la llamada (es decir, Retenida) en la barra de acciones.

**Para reanudar la comunicación de voz**

- Haga clic en el botón Retener.

**Para transferir una llamada**

- 1 En la sección Controles de voz de la barra Acción, haga clic en Transferir.
- 2 En la ventana desplegable, seleccione la opción deseada.
- 3 En la ventana Transferir, realice una de la opciones siguientes en función de la selección anterior:

Para esta opción	Realice estos pasos
Agente	<div>1. Seleccione un agente.</div> <div><b>CONSEJO:</b> para buscar el agente en la lista, utilice el campo Buscar un agente.</div> <div><b>NOTA:</b> la transferencia de llamada no requiere que el agente haya iniciado la sesión en la aplicación o esté disponible para aceptar llamadas.</div> <div>2. Haga clic en uno de los botones:</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Transferencia ciega.</b> Transfiere la llamada a otro agente y le desconecta.</li><li>■ <b>Transferencia anunciada.</b> Transfiere la llamada y le permite anunciarla al agente que responde. El cliente no puede escuchar el anuncio.</li><li>■ <b>Conferencia.</b> Transfiere la llamada y le mantiene en línea junto con el cliente mientras la otra persona se une a la llamada.</li></ul></div> <div><b>CONSEJO:</b> puede hacer doble clic en el nombre del agente para transferir la llamada como transferencia ciega.</div> <div>3. Si el agente no responde, puede hacer clic en Abandonar transferencia de la sección Controles de voz en cualquier momento. De esta forma se retiene la llamada del cliente y le devuelve el control. Para volver a</div>

Para esta opción	Realice estos pasos
	conectar con el interlocutor, haga clic en el botón Retener.
Grupo	<p>Seleccione el grupo de conocimientos en la lista de grupos de la compañía y haga clic en Transferir o haga doble clic en el nombre del grupo.</p> <p>En las transferencias de llamada a un grupo de conocimientos no es necesario que haya agentes conectados.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para buscar el grupo en la lista, utilice el campo Buscar un grupo.</p>
Teléfono	<p>4. Introduzca el número de teléfono en el campo disponible.</p> <p>Puede ser un número interno o externo.</p> <p>5. Haga clic en Conferencia, Transferencia anunciada o Transferencia ciega para finalizar la transferencia.</p>
Correo de voz	Envía la llamada al correo de voz del agente.

**1** Especifique la información en el formulario Finalización.

**NOTA:** en la transferencia, finaliza la llamada con el cliente y aparece el formulario Finalización.

**Para volver a conectar con el interlocutor**

■ Haga clic en el botón Abandonar transferencia y, a continuación, haga clic en el botón Retener.

**NOTA:** Esta opción está disponible para transferencias anunciadas o de conferencias.

## Desactivar la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador

Si usa varias sesiones del explorador en Oracle CRM On Demand para hablar con un cliente y agregar detalles a un formulario (por ejemplo, una solicitud de servicio) al mismo tiempo, puede desactivar Herramientas de comunicación en una de estas sesiones. Esta función permite guardar los detalles que está introduciendo en el formulario. En la segunda sesión del explorador en Oracle CRM On Demand, puede utilizar Herramientas de comunicación para gestionar las comunicaciones con el cliente.

**NOTA:** La sección Herramientas de comunicación permanecerá desactivada en la sesión del explorador hasta que finalice la sesión y vuelva a iniciar otra en Oracle CRM On Demand. No es necesario cerrar la ventana del explorador.

### *Para desactivar la barra de herramientas Comunicaciones en una sesión del explorador 1*

- 1 En la barra Acción, haga clic en el botón X que se encuentra en la barra de título de la sección Barra de herramientas Comunicaciones.

**CONSEJO:** sitúe el puntero sobre el botón para ver información que indica la función del mismo.

Al hacer clic en el botón Desactivar barra de herramientas Comunicaciones, aparece una solicitud de confirmación.

- 2 Haga clic en Aceptar para desactivar la barra de herramientas Comunicaciones.

**NOTA:** si desactiva la barra de herramientas Comunicaciones, no puede utilizar los botones Descartar, Finalización, Reasignar y Abrir mensaje de correo electrónico o los archivos adjuntos de Oracle Contact On Demand. Por ejemplo, ver el historial de interacciones en una página Detalla de llamada en la sesión del explorador. Puede volver a iniciar una sesión en Oracle CRM On Demand para activar la barra de herramientas Comunicaciones.

## Realización de llamadas

Desde Oracle Contact On Demand puede realizar llamadas externas a clientes o llamadas internas a otros agentes o a su supervisor.

De forma predeterminada, cada agente cuenta con dos líneas telefónicas independientes, lo que le permite recibir una llamada entrante en una línea y realizar una llamada saliente en la segunda. Por ejemplo, puede que el cliente necesite información que no puede facilitarle. Puede retener la llamada del cliente, hacer clic en la segunda línea para utilizarla, hacer clic en Marcar y Llamar a la persona que dispone de la información que necesita. Al recibir la información, puede finalizar la segunda llamada y volver a hablar con el cliente en la primera línea.

Al realizar una llamada externa se crea automáticamente un registro de actividad en Oracle CRM On Demand para la llamada, a menos que anule la selección de esa opción antes de marcar cada llamada. Registrar la actividad de llamadas salientes le permite ahorrar tiempo en el seguimiento de las actividades diarias y permite a los gestores medir la productividad de cada agente.



### Para realizar una llamada externa

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Marcar.  
**NOTA:** de forma predeterminada, la casilla de verificación Registrar una actividad está activada.
- 2 A continuación, puede realizar una de las siguientes acciones:
  - Seleccione un número de la lista Marcados recientemente y haga clic en Llamada.  
**NOTA:** estos números marcados recientemente pertenecen a la sesión actual. Al cerrar la sesión, se vacía la lista.
  - Introduzca el número de teléfono y haga clic en Llamada.
  - Haga clic en el botón Buscar un agente, seleccione el agente de la lista y haga clic en Marcar.  
**CONSEJO:** para buscar el agente en la lista, utilice el campo Buscar un agente.
- 3 Responda la llamada.  
Oracle Contact On Demand llamará a continuación al número de teléfono de destino que haya introducido.

### Para realizar una llamada externa con Hacer clic para marcar

- 1 Desplácese a los detalles del contacto de las páginas Detalles del contacto o Lista de contactos.  
Si aparece el número del contacto como hipervínculo, puede hacer clic en él para marcar el número.  
**NOTA:** los administradores del sistema pueden personalizarlo y cambiar los campos y sus características. Puede que Hacer clic para marcar no funcione con dichos campos.
- 2 Haga clic en el enlace del teléfono que desee marcar.  
Aparece un cuadro de diálogo de marcación.  
**NOTA:** el número de teléfono de este cuadro de diálogo es de sólo lectura. Para desactivar este cuadro de diálogo, desplácese a Mi configuración, Perfil personal, Mi perfil y anule la selección de la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar. Es necesario que cierre la sesión y vuelva a iniciarla para que se apliquen estos cambios.
- 3 Haga clic en el botón Llamada para realizar la llamada saliente.  
Oracle Contact On Demand llamará a continuación al número de teléfono de destino sobre el que haya hecho clic.

### Para realizar una llamada interna

Una llamada interna se le puede dirigir a cualquier agente o supervisor. Su estado aparece en la lista de usuarios junto con su nombre y el número de teléfono de destino (es decir, su ubicación actual). Una llamada efectuada a un agente hace sonar su teléfono, independientemente de si el agente ha iniciado sesión o no.

## Gestionar devoluciones de llamada (Web y teléfono)

Oracle Contact On Demand incluye capacidades de devolución de llamada y devolución de llamada Web, que debe configurar el administrador:

- **Devoluciones de llamada Web.** Los clientes acceden a un formulario en el sitio Web de la compañía para programar una devolución de llamada.
- **Devoluciones de llamada.** Los clientes solicitan una devolución de llamada a través del menú del teléfono al ponerse en contacto con el centro de llamadas.

Al enviar una devolución de llamada a través de la página Web o del menú del teléfono, la devolución de llamada se dirige al mejor agente disponible. El agente en cuestión ve una alerta que parpadea y se activan los botones de llamada.

### *Para aceptar una devolución de llamada*

- Haga clic en Responder al ver la notificación de alerta en la barra Acción.

Al aceptar la devolución de llamada, la llamada pasa al usuario. El teléfono suena y cuando el usuario responde, la llamada se hace a la parte que la solicita. Si el usuario acepta una devolución de llamada Web, el cuadro de diálogo Devolución de llamada Web muestra la información que el interlocutor ha introducido en el formulario Devolución de llamada Web.

**NOTA:** en las devoluciones de llamadas Web, la página de detalles de Oracle Contact On Demand no aparece. Sin embargo, los registros de actividades se unen de forma automática a cualquier registro que coincida.

## Gestión de mensajes de correo de voz

Los mensajes de correo de voz pueden ser mensajes personales o mensajes ACD. Los mensajes ACD son correos de voz dejados en el centro de llamadas de la compañía. Esos mensajes de correo de voz se distribuyen en función del flujo de llamadas configurado por el administrador y se asignan a los agentes según sus aptitudes y disponibilidad.

Puede reasignar un mensaje de correo de voz a otro agente, supervisor o grupo de conocimientos. Cuando reasigna un correo de voz, éste se vuelve a distribuir según el flujo configurado por el administrador. Los correos de voz reasignados dejan de pertenecerle.

Cuando un mensaje de correo de voz llega a su cola, la alerta Mensaje de voz entrante parpadea durante unos segundos en la sección Herramientas de comunicación de la barra de acciones. También aparece el registro en la parte superior de la bandeja de entrada en la página inicial de comunicaciones, dentro de la subficha Correo de voz.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra los correos de voz actuales y finalizados en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "Actualizar los datos personales" en la página 730).

En cualquier momento puede reproducir un mensaje de voz sin que afecte a su disponibilidad para responder llamadas. Sin embargo, ésta puede verse afectada si elige escuchar el mensaje utilizando el teléfono.

**NOTA:** los mensajes de correo de voz no se pueden eliminar.

***Para escuchar un mensaje (nuevo o ya reproducido)***

- 1 En la bandeja de entrada, haga clic en el vínculo Asunto del mensaje de correo de voz.
- 2 En la página Correo de voz, haga clic en el botón Escuchar correo de voz.

De esa forma se reproduce el correo de voz en el reproductor de medios local.

**CONSEJO:** Si tiene problemas al escuchar los mensajes grabados, cambie al reproductor de medios predeterminado del equipo.

***Para escuchar un mensaje en el teléfono (nuevo o ya reproducido)***

- 1 En la bandeja de entrada, haga clic en el vínculo Asunto del mensaje de correo de voz.
- 2 En la página Correo de voz, haga clic en el botón Escuchar correo de voz en el teléfono. Suena el teléfono del agente y se reproduce el correo de voz en el teléfono.

***Para reasignar el correo de voz***

- 1 En la página Correo de voz, haga clic en Reasignar.
- 2 En la ventana que aparece, haga clic en el agente o en el grupo.
- 3 En la ventana Transferir, seleccione un grupo o un agente.

Si hace clic en Agente, se abre un cuadro de diálogo con una lista de todos los agentes y sus respectivos estados. En la siguiente lista se describen los estados de los agentes:

- **Disponible.** El agente tiene el estado Disponible en la barra Herramientas de comunicación.
- **En pausa.** El agente tiene el estado En pausa en la barra Herramientas de comunicación.
- **Ocupado.** El agente está trabajando en otra interacción y no está disponible.
- **Fin de sesión.** El agente no ha iniciado sesión en el servidor de comunicaciones. Esta información no se relaciona con el estado del agente en Oracle CRM On Demand.
- **Correo electrónico con distribución automática.** El agente está procesando actualmente un correo electrónico.
- **Finalización.** El agente está procesando actualmente un formulario Finalización.

- 4 Haga clic en Transferir.

## **Gestión de correos electrónicos**

Los correos electrónicos se distribuyen a los agentes en función de la aptitud, la disponibilidad o las palabras clave. Cuando recibe un correo electrónico, la alerta Correo electrónico entrante parpadea en la sección

Herramientas de comunicación de la barra de acciones. También aparece el registro en la parte superior de la bandeja de entrada en la página inicial de comunicaciones, dentro de la subficha Correo electrónico.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra los correos electrónicos actuales y finalizados en el perfil personal. Para obtener más información, consulte Actualización de los datos personales.

Generalmente, se responden todos los correos electrónicos. No obstante, puede desechar los correos electrónicos que no precisen respuesta, como el correo basura. Esta acción permite finalizar el correo sin respuesta y no crea ninguna actividad de correo completada. Sin embargo, es posible crear una actividad de correo electrónico para los correos electrónicos descartados. Puede guardar las respuestas de mensajes de correo incompletos haciendo clic en Guardar como borrador. Estos se guardan en la carpeta Borradores. No se pueden editar los correos enviados y descartados.

Además, el administrador configura el número máximo de correos electrónicos que puede recibir. Esa información se muestra en la línea Mensajes sin conexión de la ventana Estadísticas en formato x/y, donde x es el número de mensajes que se le ha asignado actualmente e y es el límite permitido.

**NOTA:** cuando un agente recibe un correo electrónico, el estado del agente permanece Disponible.

### **Para leer un correo electrónico nuevo**

Para acceder a su nuevo correo, puede realizar una de las siguientes acciones:

- Haga clic en la alerta Correo electrónico entrante en la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción.  
  
Esto hace que aparezca automáticamente la subficha Correo electrónico en la Página inicial de comunicaciones.
- Desplácese a la subficha Correo electrónico de la ficha Comunicaciones.  
  
Esto muestra una lista de los mensajes nuevos que se le han asignado.
- 1 Haga clic en el enlace Asunto del correo que desea revisar.  
  
El contenido del correo se muestra en la ventana Detalles de correo electrónico nuevo.
- 2 Desde la ventana Detalles de correo electrónico nuevo puede realizar las acciones siguientes:
  - **Reasignar.** Reenvía el correo al mismo grupo de trabajo para que se le pueda reasignar a otro agente o grupo.  
  
Introduzca información en el campo Nota si desea proporcionar información en segundo plano para el siguiente agente o grupo.
  - **Descartar.** Elimina el correo de la bandeja de entrada.  
  
Utilice esta función para los correos electrónicos no deseados. Si desea realizar un seguimiento de determinados correos electrónicos descartados, active la casilla de verificación Registrar una actividad en el cuadro de diálogo Descartar correo electrónico.
  - **Guardar como borrador.** Guarda el correo en la lista de correo borrador, dentro de la sección Correo electrónico.
  - **Responder.** Al responder un correo, aparece una pantalla de finalización. Introduzca los detalles de finalización adecuados y haga clic en Guardar.

La actividad se registra ahora en la sección Mensajes de correo electrónico finalizados recientemente de la página inicial de comunicación. Además, si el correo electrónico estaba relacionado con cualquier registro, puede acceder al correo desde el historial de interacciones del registro. Tanto el correo electrónico original como la respuesta se almacenan en el historial de interacciones.

### **Para leer borradores, correos enviados y descartados**

- 1 Haga clic en la subficha Correo electrónico en la Página inicial de comunicaciones.
- 2 En la sección Mi bandeja de entrada, busque el correo que desea revisar en el menú desplegable:
  - Borradores
  - Mensajes enviados
  - Mensajes descartados

Esto muestra una lista de los mensajes de la carpeta seleccionada.

- 3 Haga clic en el enlace Asunto del correo que desea revisar.

El contenido del correo se muestra en la sección Detalles de correo electrónico.

**NOTA:** la actividad de correo electrónico saliente se guarda como un registro de actividad independiente. Si esta actividad está enlazada a un contacto, cuenta, etc., el registro de actividad aparece también en la sección de información relacionada con la cuenta o el contacto. Sólo se puede crear una actividad de correo en Oracle CRM On Demand para los mensajes enviados.

### **Para reasignar el correo electrónico**

- 1 En la página Correo electrónico, haga clic en Reasignar.
- 2 En la ventana que aparece, haga clic en el agente o en el grupo.
- 3 En la ventana Transferir, seleccione un grupo o un agente.

Si hace clic en Agente, se abre un cuadro de diálogo con una lista de todos los agentes y sus respectivos estados. En la siguiente lista se describen los estados de los agentes:

- **Disponible.** El agente tiene el estado Disponible en la barra Herramientas de comunicación.
- **En pausa.** El agente tiene el estado En pausa en la barra Herramientas de comunicación.
- **Ocupado.** El agente está trabajando en otra interacción y no está disponible.
- **Fin de sesión.** El agente no ha iniciado sesión en el servidor de comunicaciones. Esta información no se relaciona con el estado del agente en Oracle CRM On Demand.
- **Correo electrónico con distribución automática.** El agente está procesando actualmente un correo electrónico.
- **Finalización.** El agente está procesando actualmente un formulario Finalización.

- 4 Haga clic en Transferir.

## Finalizar actividades de comunicación

El administrador determina si el formulario Finalización se activa automáticamente o manualmente en Oracle Contact On Demand. De forma predeterminada, los formularios Finalización son obligatorios y solamente el administrador puede activarlos o desactivarlos en Oracle Contact On Demand.

**CONSEJO:** La configuración Finalización automática está disponible en la sección Perfil de la compañía de Oracle CRM On Demand. Solamente los administradores pueden activar o desactivar esta configuración. Para obtener más información sobre la configuración de los parámetros de Finalización automática, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* (Guía del gerente de administración de Oracle Contact On Demand) y *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide* (Guía del gerente de administración de Oracle Contact Center Anywhere).

Cuando finaliza cualquier comunicación (visitas, mensajes de voz, correos electrónicos), Oracle Contact On Demand crea automáticamente una actividad y muestra el formulario Finalización. Debe rellenar el formulario Finalización para finalizar la actividad de comunicación.

Si no se muestra un formulario Finalización, realice las siguientes acciones:

- Compruebe con el administrador que el formulario Finalización está activado.
- Compruebe si el explorador tiene un bloqueador de elementos emergentes activado.

**PRECAUCIÓN:** No finalice una actividad mientras una llamada sigue activa; de lo contrario, se mostrará un segundo formulario Finalización cuando cuelgue el teléfono. No deje varias ventanas de finalización abiertas; de lo contrario, es difícil determinar qué formulario Finalización pertenece a cada llamada.

**NOTA:** Cada actividad individual abre un formulario Finalización. Puede personalizar los formularios Finalización en la página Personalización de aplicaciones de actividades de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la personalización de formularios de diseño de finalización, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas. Para obtener más información sobre la asignación de formularios Finalización personalizados a usuarios específicos, consulte Añadir roles.

Si aparece el formulario Finalización al editar un registro, los datos que ya se han introducido para este registro no se pierden, porque la página abierta que se está editando no se actualiza cuando Oracle Contact On Demand guarda los datos en el formulario Finalización.

En el formulario Finalización, puede resumir lo que ha ocurrido durante la comunicación. También puede vincular otros registros con la actividad, como cuentas y contactos, en el formulario Finalización. Vincular registros permite crear una auditoría histórica de todas las comunicaciones entre la compañía y un contacto o una cuenta. También puede realizar un seguimiento de todas las comunicaciones necesarias para resolver una solicitud de servicio o todas las comunicaciones generadas por una campaña específica, lo que ayuda a la compañía a medir la eficacia global de la campaña.

En la tabla siguiente se describen algunos campos del formulario Finalización.

Campo	Descripción
<b>Información básica de tarea</b>	

Campo	Descripción
Propietario	<p>Alias del propietario del registro. Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan, así como la visibilidad de las listas gestionadas.</p>
Asunto	El valor predeterminado es el subtipo de actividad, seguido del número de teléfono o la dirección de correo.
Prioridad	La prioridad de esta actividad, según determine la configuración de la compañía. Campo de sólo lectura.
Origen	El número de teléfono o la dirección de correo desde el que se realiza la llamada o desde la que se envía el correo. Campo de sólo lectura.
Destino	Número de teléfono que marca el agente o la dirección de correo de destino del correo electrónico. Campo de sólo lectura.
Estado	El valor predeterminado es Finalizado en el formulario Finalización. Si guarda la información con el estado Finalizado, la actividad aparece en la sección Comunicaciones completadas recientemente de la Página inicial de comunicaciones.
Tipo	Tipo de actividad, según la define la compañía. Sólo lectura.
Subtipo de actividad	<p>Tipo de actividad específica. No puede editar estos valores; sólo el administrador de la compañía puede cambiar o añadir valores a la lista desplegable.</p> <p>Los valores predeterminados son Llamada entrante, Llamada saliente, Transferencia entrante, Transferencia saliente, Transferencia perdida, Correo electrónico entrante, Correo electrónico saliente, Correo electrónico reenviado, Correo electrónico reasignado, Respuesta correo electrónico, Mensaje de voz entrante, Mensaje de voz saliente, Mensaje de voz reenviado, Mensaje de voz reasignado, Devolución de llamada y Devolución de llamada Web.</p>
Código de resolución	<p>Breve descripción acerca de cómo se resuelve esta llamada.</p> <p>Los valores predeterminados son Número erróneo, Ocupado, Devolución de llamada, Actualización para el cliente, Correo electrónico desechado, Pregunta general, Solicitud de documentación, Nueva cuenta, Nuevo contacto, Nueva pista, Nueva oportunidad, Nueva solicitud de servicio, Sin respuesta, No está interesado, Transferencia externa, Otros, Pregunta de producto, Reasignado a agente, Reasignado a grupo, Respuesta proporcionada, Seguimiento programado, Transferido a agente, Transferido a grupo y Transferido a mensaje de voz.</p> <p>El administrador de la compañía puede cambiar o añadir valores a la lista desplegable.</p>

Campo	Descripción
<b>Elementos relacionados</b>	Registros vinculados a la actividad. Oracle Contact On Demand vincula de forma automática los registros cuando se crea la actividad en función de la información capturada por la aplicación, como el origen, el destino y otros dígitos introducidos por el interlocutor.  También puede crear registros nuevos que se enlacen automáticamente a esta actividad o seleccionar los existentes para el enlace. Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al tipo de registro. En la página Buscar, seleccione el registro existente o haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en la página Editar y guarde el registro.
<b>Información adicional</b>	
Modificado por	Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se realizó la acción. Valor generado por el sistema.
Descripción	Información adicional sobre la llamada. Límite de 16.350 caracteres.

## Usar formularios Finalización automáticos

Dispone de un minuto para rellenar el formulario Finalización; sin embargo, este tiempo puede modificarlo un administrador. Si excede el límite de tiempo permitido para introducir la información en el formulario Finalización, se muestra una alerta del temporizador. Haga clic en Aceptar y continúe introduciendo la información; a continuación, haga clic en Guardar. No se muestran más alertas del temporizador después de la primera. Si se abre el formulario Finalización automáticamente, el botón Cancelar se desactiva y no se puede utilizar. Si cierra la ventana del formulario Finalización, se guarda la información introducida, si procede.

## Usar formularios Finalización manuales

Si se abre el formulario Finalización manualmente, puede cerrarlo sin guardar los detalles seleccionando el botón Cancelar.

## Revisar las estadísticas

Puede revisar las estadísticas haciendo clic en Estadísticas en la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción. Las estadísticas representan la actividad en las últimas 24 horas del usuario o su grupo, según se indica en la tabla siguiente. Las estadísticas se restablecen en cero (0) a medianoche, hora de la compañía.

Esta etiqueta	Contiene esta información
<b>Sesión</b>	
Última actualización	Última vez que se han actualizado las estadísticas (específicas de agente)
Sesión iniciada	Tiempo de duración de inicio de sesión (específico de agente)



Esta etiqueta	Contiene esta información
durante	
Tiempo de conversación	<p>Duración de la conversación de todas las interacciones telefónicas del agente.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 llamadas <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 llamada ACD: 30 minutos de duración</li> <li>■ 1 llamada saliente: 10 minutos</li> <li>■ 1 llamada entrante: 14 minutos</li> <li>■ 1 llamada de devolución Web: 15 minutos</li> <li>■ 69 minutos de duración</li> </ul> </li> </ul>
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo medio de respuesta para todos los tipos de interacciones de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El agente es miembro del grupo de trabajo 1, 2 y 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tiempo medio de respuesta del grupo de trabajo 1: 2 minutos</li> <li>■ Tiempo medio de respuesta del grupo de trabajo 2: 4 minutos</li> <li>■ Tiempo medio de respuesta del grupo de trabajo 3: 6 minutos</li> <li>■ Tiempo medio de respuesta: 4 minutos</li> </ul> </li> </ul>
Mensajes sin conexión	Número de correos de la cola o número de mensajes que reciba según su configuración (específico de agente)
<b>Voz</b>	Número de llamadas realizadas por el agente. Esto es específico del agente y no incluye los totales del grupo de trabajo.
Nº llamadas en cola	Número de llamadas en la cola de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.
Espera más larga	El tiempo de espera más largo que ha estado una llamada en la cola. Este período se calcula incluyendo todas las llamadas en todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.
Estado actual	Indica el estado de las llamadas de voz, por ejemplo, Disponible, No disponible, etc.
<b>Correo de voz</b>	Número de mensajes de voz ACD realizados por el agente.
Nº mensajes de voz en cola	Número de mensajes de voz ACD en la cola de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.
Estado actual	Indica el estado de los mensajes de voz ACD, por ejemplo, Disponible, No disponible, etc.

Esta etiqueta	Contiene esta información
Correo electrónico	Número de correos ACD realizados por el agente.
Nº correos electrónicos en cola	Número de correos electrónicos ACD en la cola de todos los grupos de trabajo a los que se ha asignado el agente.
Estado actual	Para correos electrónicos ACD (específicos de agente), por ejemplo, Disponible, No disponible, etc.

## Visualización de historiales de interacciones

Oracle Contact On Demand realiza un seguimiento de lo relacionado con cada interacción con cliente en un archivo independiente, denominado historial de interacciones. De forma similar a un archivo de registro, el historial de interacciones incluye información como el agente, la prioridad y la distribución del correo de voz. Los historiales de interacciones se almacenan como archivos adjuntos de los registros de actividad.

### *Para ver el historial de interacciones*

- 1 Seleccione la actividad.
- 2 En la página Detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos.
- 3 Haga clic en Ver en la fila Historial de interacciones.
- 4 Para ver detalles adicionales, haga clic en el enlace específico del historial.

Por ejemplo, haga clic en este enlace para revisar la respuesta enviada a un correo electrónico:  
Guardar la transcripción de la respuesta del correo electrónico.

## Supervisar agentes

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, es necesario tener la configuración de supervisor en Oracle Contact On Demand.

Puede utilizar la función de supervisión como herramienta de guía para ayudar a los agentes a abordar mejor los problemas de los clientes. Al supervisar a un agente, éste no sabe cuándo está escuchando sus comunicaciones.

### *Para supervisar la llamada de un agente*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra de acciones, desplácese a Supervisor y, a continuación, a Supervisar.
- 2 En la ventana Supervisar agente, seleccione el nombre del agente.

**CONSEJO:** Para buscar el agente en la lista, utilice el campo Buscar un agente.

### 3 Seleccione el control de grabación o supervisión de la llamada actual:

- **Escuchar.** Puede escuchar la conversación, pero ni el cliente ni el agente podrán escucharle a usted.
- **Hablar en voz baja.** Puede escuchar la conversación y puede guiar al agente. El cliente no puede escucharle.
- **Encargarse de la llamada.** Se asume el control de la llamada telefónica con el cliente. Esto desconecta al agente de la llamada y aparece el formulario Finalización en la pantalla del agente.
- **Unirse.** Permite unirse a la conversación. Tanto el agente como el cliente pueden oírle.
- **Grabar/Detener grabación.** Permite grabar la conversación. Al detener la grabación, el archivo wav se almacena como dato adjunto de esta actividad en el historial de interacciones.
- **Cerrar sesión de agente.** Permite cerrar la sesión del agente desde la aplicación. Utilice esta opción para cerrar la sesión de agentes remotos que han dejado su estación de trabajo. Al seleccionar esta opción, aparece un mensaje donde se le pregunta si desea desconectar el canal. Si selecciona que sí, se desconecta la llamada de teléfono que estaba realizando el agente.

#### *Para escuchar la grabación de un agente*

- 1 En la sección Herramientas de comunicación de la barra Acción, haga clic en Supervisor y seleccione Grabaciones.

Aparecen las grabaciones realizadas por el supervisor mientras supervisaba a un agente.

**NOTA:** las grabaciones realizadas por el agente están disponibles en el historial de interacciones.

- 2 En la ventana Grabaciones, seleccione la grabación.

**CONSEJO:** para encontrar la grabación en la lista, complete los campos Usuario, De y Para y haga clic en Buscar. También puede utilizar los iconos de calendario para completar los campos De y Para.

- 3 Seleccione el control de grabación de la grabación actual:

- **Reproducir.** Puede reproducir la grabación seleccionada.
- **Cerrar.** Puede detener la grabación y cerrar la ventana Grabaciones.

**CONSEJO:** Si tiene problemas al escuchar los mensajes grabados, cambie al reproductor de medios predeterminado del equipo.

## Página de comunicación Lista de actividades (Oracle Contact On Demand)

La página Lista de actividades de Oracle Contact On Demand muestra el subconjunto o lista de interacciones con clientes que ha seleccionado en la página inicial de comunicación. En la página Lista de actividades, puede revisar rápidamente varias interacciones. También puede seleccionar una interacción para revisarla o actualizarla.

## Cómo ver la página Lista de actividades

**1** Haga clic en la ficha Llamadas, Mensaje de voz o Correo electrónico.

**2** En la sección Bandeja de entrada, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa.

La página Lista de actividades muestra una lista de todas las interacciones con clientes.

Puede determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial de comunicación muestra las actividades actuales y finalizadas en el perfil personal. Para obtener más información, consulte [Actualización de los detalles personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 730).

Mediante el menú desplegable también se puede cambiar a otra lista. La lista desplegable contiene las listas estándar distribuidas con la aplicación y las listas personalizadas para la compañía. Para obtener una descripción de las listas estándar, consulte la tabla Sección Listas de comunicaciones en [Trabajar con la página inicial sobre comunicación](#) (en la página 358).

**NOTA:** las actividades incluyen citas, tareas y actividades de comunicación. No es posible eliminar las actividades de Oracle Contact On Demand de las páginas iniciales, de agenda o de la ficha Comunicaciones.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de actividades:

Para	Realice estos pasos
Crear una lista filtrada	Haga clic en el enlace Gestión de listas en la barra de título y, a continuación, haga clic en Nueva lista. Aparecerá un asistente para guiarle en el proceso.
Crear un registro de tarea	Haga clic en Nueva tarea en la barra de título. En la página Editar tarea, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Buscar una actividad	Haga clic en la cabecera de la columna Asunto. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las actividades que comienzan por números, haga clic en 0-9.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Ver otro subconjunto de actividades	Haga clic en la lista desplegable de la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene todas las listas filtradas disponibles.
Ver detalles de actividad	Haga clic en el enlace Asunto de la actividad que desea ver. Se abre la página Detalles.
Ver todas las actividades de su compañía	En la barra de título, haga clic en la lista desplegable y seleccione un elemento.

## Barra de herramientas de Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand agrega dos secciones a la barra de acciones: Herramientas de comunicación y Controles de voz. En esta tabla se describen las opciones que se pueden ver en esas áreas, en función de sus responsabilidades.

Botón	Descripción
<b>Herramientas de comunicación</b>	
Disponible/No disponible	Permite cambiar el estado de trabajo a Disponible o No disponible para determinar si se aceptan llamadas.
Dial	Permite realizar una llamada interna o una llamada saliente.
Supervisor	Permite a los supervisores supervisar y grabar las llamadas de los agentes y escuchar sus grabaciones.
Preferencia de usuario	Le permite cambiar el teléfono desde el que acepta llamadas entrantes y otros valores.
Estadísticas	Realiza un seguimiento de las estadísticas de la sesión. Para obtener más información, consulte <a href="#">Revisar las estadísticas</a> (en la página 376).
<b>Controles de voz</b>	
Responder	Acepta devoluciones de llamada (utilizado al trabajar on-hook),
Rechazar	Rechaza una devolución de llamada o una llamada.
Colgar	Finaliza una llamada activa.
Retener	Retiene una llamada, lo que le permite realizar una llamada saliente a una fuente externa. Haga clic en este botón una segunda vez para volver a la llamada.
Transferir	Transfiere una llamada activa a otro agente, grupo de trabajo u origen externo.
Grabar	Graba la llamada activa como archivo wav que se puede reproducir en su reproductor de medios local.

## Campos de actividad de comunicación (Oracle Contact On Demand)

Al hacer clic en Editar desde las páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz o Detalle de correo electrónico, se abrirá la página Edición de actividad con la información extraída del formulario Finalización de la actividad.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, como, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla. No

todos los campos de la aplicación se pueden editar. Si el administrador de la compañía personaliza el tipo de registro Actividad para que se muestren los campos adicionales necesarios, esta personalización impide que Oracle CRM On Demand cree registros de actividad para las nuevas interacciones.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

**NOTA:** toda cantidad de tiempo aparece en número de segundos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la actividad</b>	
Propietario	Obtenga más información sobre el propietario en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Asunto	Obtenga más información sobre el asunto en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Prioridad	Obtenga más información sobre la prioridad en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Origen	Obtenga más información sobre el origen en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Destino	Obtenga más información sobre el destino en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Estado	Obtenga más información sobre el estado en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Tipo	Obtenga más información sobre el tipo en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Subtipo de actividad	Obtenga más información sobre el subtipo de actividad en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Código de resolución	Obtenga más información sobre el código de resolución en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
<b>Estadísticas básicas</b>	
Tiempo de espera en la cola	Tiempo en segundos que la interacción pasa en la cola antes de que se asigne a un agente.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se asigna la comunicación al agente.
Hora final	Fecha y hora en que finaliza la comunicación.
Tiempo de espera total	Tiempo en segundos que el llamante pasa seleccionando opciones de las peticiones del menú combinado con el tiempo de espera en la cola.
Cola asignada	Nombre del grupo al que se direcciona la interacción.
Duración de IVR	Tiempo en segundos que el cliente pasa seleccionando opciones de las peticiones del menú. Para el correo electrónico, el valor es 0.
Tiempo de	Tiempo en segundos entre la hora de inicio y la hora final.

Campo	Descripción
interacción	
Hora de finalización	Tiempo en segundos que el agente pasa en modo de finalización (con el formulario Finalización abierto).
Tiempo de respuesta	Suma del tiempo de interacción y el tiempo de finalización.
Tiempo de espera en la cola	Tiempo en segundos que el llamante pasa en espera tras introducir la información de IVR.
<b>Elementos relacionados</b>	Obtenga más información sobre otros elementos relacionados en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
<b>Información adicional</b>	
Modificado por	Obtenga más información sobre el autor de una modificación en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).
Descripción	Obtenga más información sobre la descripción en <a href="#">Finalizar actividades de comunicación</a> (en la página 374).

## Páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico

Haga clic en un tema para consultar las instrucciones para realizar las siguientes acciones en las páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico:

- [Visualizar historiales de interacciones](#) (consulte "[Visualización de historiales de interacciones](#)" en la página 378)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)

Los administradores de Oracle Contact On Demand pueden crear páginas personalizables de detalle de llamada, mensaje de voz y correo electrónico. Para obtener más información sobre los diseños de páginas, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas.

**NOTA:** puede crear diseños de páginas para llamadas, mensajes de voz y correos electrónicos en Oracle Contact On Demand. Los diseños de páginas dinámicas no están admitidos en Oracle Contact On Demand.

Puede editar el diseño de las páginas de detalle de llamada, mensaje de voz y correo electrónico para que muestren sólo las secciones que se utilicen normalmente. Al editarlas, se acelera la velocidad de carga de las páginas y se eliminan elementos innecesarios.

### **Para editar el diseño de las páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico**

- 1 Haga clic en una visita, correo de voz o correo electrónico para abrir la página de detalle correspondiente.

- 2 Haga clic en el vínculo Editar diseño situado en la parte derecha de la página de detalle:
- 3 Utilizando las flechas, mueva las secciones (contenido) de la columna Información relacionada disponible a la columna Información relacionada que se mostrará.
- 4 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** También puede contraer y expandir las secciones que utiliza con más o menos frecuencia. Si utiliza pocas veces una sección, manténgala contraída. Si se contraen las secciones mejora la velocidad a la que se vuelve a cargar la página. También puede utilizar la edición en línea para editar los campos utilizados con más frecuencia. Para obtener más información sobre la edición en línea, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de actividad de comunicación \(Oracle Contact On Demand\)](#) (en la página 381)
- [Acerca de Oracle Contact On Demand](#) (en la página 354)



# 7

## Gestión de relación de socios y alta tecnología

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registro para Gestión de relación de socios (PRM):

- **Socios.** Utilice estas páginas para gestionar información sobre compañías externas o contactos en compañías que venden u ofrecen productos que pertenecen a su compañía.
- **Programas de socios.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de los requisitos y beneficios de las compañías que forman parte de los programas de socios de la compañía.
- **Aplicaciones.** Utilice estas páginas para gestionar las aplicaciones de socios nuevos o existentes para la asociación con la compañía del propietario de marca.
- **Registros del negocio.** Utilice estas páginas para gestionar los registros del negocio que permiten a los socios solicitar derechos exclusivos para una oportunidad de la compañía del propietario de marca.
- **Solicitudes de MDF.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de fondos de desarrollo de mercado (MDF) para fondos concedidos por un departamento de ventas o de marketing de un fabricante. Las solicitudes de MDF ayudan al socio a vender sus productos o comercializar la marca del fabricante.
- **Solicitudes de SP.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de precios especiales (SP) de socios para un ajuste de precio en un producto.
- **Fondos.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de fondos, los créditos y las aprobaciones.
- **Formación y certificación (T&C).** Utilice estas páginas para que la comunidad de socios tenga conocimiento de los cursos y programas de formación ofrecidos para los productos y servicios de la compañía del propietario de marca. Estas páginas también ayudan a realizar un seguimiento de los conocimientos y las competencias de las compañías asociadas y sus empleados. Los tipos de registro de T&C son:
  - Cursos
  - Exámenes
  - Certificaciones
  - Acreditaciones

**Nota:** todos estos tipos de registro sólo se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. El tipo de registro Fondos también está disponible con Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Gestión de PRM y la alta tecnología

Para obtener más información sobre cómo gestionar y configurar la gestión de relación de socios (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* (Guía de configuración de Oracle CRM On Demand para la gestión de relación de socios).

## Socios

Utilice las páginas de socios para realizar un seguimiento de las compañías asociadas y sus miembros, crear cuentas de socio en Oracle CRM On Demand para apoyar a los usuarios socios y definir los niveles adecuados de acceso a Oracle CRM On Demand, así como la visibilidad de datos para cada cuenta de socio.

### Acerca de los socios

La ficha Socios representa cualquier compañía externa que vende u ofrece productos que pertenecen al propietario de marca.

Las páginas de socios en Oracle CRM On Demand le permiten definir la información comercial sobre el socio, así como la información de relación con el socio entre el propietario de marca y el socio. Ejemplos de información de perfil de socio son el nombre de la compañía, la dirección, los números de teléfono, el número de fax, el sitio Web, los ingresos anuales, el número de empleados, el mercado, el sector, la descripción del negocio, etc.

### Acerca de las cuentas de socio

Una cuenta de socio *PRM*, también conocida como una cuenta de socio gestionada, es un socio con usuarios en Oracle CRM On Demand. Una cuenta de socio no gestionada no dispone de usuarios en Oracle CRM On Demand. Una cuenta de socio *PRM* está presente tanto en la ficha Cuenta como en la ficha Socio y tiene los siguientes atributos:

- Es una cuenta con un tipo de cuenta que se define en Socio.
- El valor del indicador de socio gestionado se define en S.
- El estado de organización de socios se define en Activo.

Para organizaciones que son cuentas para quienes los representantes de ventas venden y socios *PRM*, debe crear dos registros: un registro de cuenta y un registro de socio.

El tipo de registro de socio es una subclase de tipo de registro de cuenta; por lo tanto, los campos de cliente agregados al tipo registro de cuenta también están disponibles para el tipo de registro de socio. Sin embargo, no ocurre lo contrario: los campos de cliente agregados al tipo de registro de socio no están disponibles para el tipo de registro de cuenta.

Por regla general, conserve los atributos específicos de socios en la ficha Socios y mantenga los atributos específicos de cuentas que no estén vinculados a la relación con los socios en la ficha Cuentas. Sin embargo, puede que a veces se desee disponer de un atributo específico de socio disponible en la ficha Cuentas. En este caso, puede agregar atributos personalizados al tipo de registro de cuenta. Estos atributos pasarán a formar parte automáticamente del tipo de registro Socio.

Al ver la cuenta de socio en la ficha Cuentas, se puede ver el campo Tipo de cuenta, que está definido en Socio. Al ver una cuenta de socio en la ficha Socios, no se muestra el campo Tipo de cuenta porque el único valor que puede tener una cuenta de socio es Socio.

**NOTA:** mientras que el estado de organización de socios se define en Activo, el tipo de cuenta de una cuenta de socio se debe definir en Socio.

## Trabajar con la página inicial de socios

La página inicial de socios es el punto de partida para gestionar socios.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de socios. Además, si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, se pueden agregar secciones a la página y eliminar secciones de la misma.

### Creación de una cuenta de socio

Puede crear una cuenta de socio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Socios modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de socios, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de socio](#) (en la página 391).

**SUGERENCIA:** puede indicar jerarquías de socios, como una compañía que es filial de otra, mediante la selección de cuentas principales. Para obtener más información sobre jerarquías de socios, consulte [Especificación de cuentas principales](#) (en la página 218).

### Trabajar con listas de socios

La sección Listas de socios muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de socios.

Lista de socios	Descripción
Todos los socios	Filtra todos los socios a los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Mis socios	Socios con su nombre en el campo Propietario.
Socios creados recientemente	Todos los socios, ordenados por la fecha de creación.
Socios modificados recientemente	Todos los socios, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

### Visualización de los socios creados recientemente

La sección Socios modificados recientemente muestra los socios que ha modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de socios

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de socios:

- Todos los socios activos
- Todos los socios inactivos
- Socios creados recientemente
- Socios modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede poner las secciones de informe a disposición en la página inicial de socios)

#### *Para agregar secciones a la página inicial de socios*

- 1 En la página inicial de socios, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de socios, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas de socio

Para gestionar cuentas de socio, realice las siguientes tareas:

- [Activar y desactivar cuentas de socio](#) (en la página 389)
- [Buscar cuentas de socio](#) (en la página 390)
- [Eliminar cuentas de socio](#) (en la página 391)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)

- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (en la página 224)
- [Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (en la página 220)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)

**NOTA:** cuando crea una cuenta de socio y define dicha cuenta en estado Activo, se crea automáticamente un libro con el nombre Libro de socio <Nombre de socio>. Cuando crea una cuenta de socio y define la organización de socios para dicha cuenta de socio, la cuenta de socio se agrega al libro correspondiente. Cuando una cuenta de socio está inactiva, la cuenta de socio está inactiva en el libro correspondiente. Si la organización de socios del usuario cambia, se quita la cuenta de usuario del libro asociado a la antigua organización de socios y se agrega al libro de socio correcto para la nueva relación de organización de socios.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Activar y desactivar cuentas de socio

Si una asociación se suspende o termina, se puede desactivar la cuenta de socio. Al desactivarla, se puede mantener en Oracle CRM On Demand para volver a activarla posteriormente.

### *Para activar o desactivar una cuenta de socio*

- 1 Desplácese a la página Editar socio.
- 2 En la lista Estado de organización de socio, seleccione Activo para activar la cuenta o Inactivo para desactivarla.
- 3 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** al desactivar una cuenta de socio, no se puede cambiar el valor de Tipo de cuenta de la ficha Cuentas, ni eliminar la cuenta de dicha ficha. Cuando una cuenta está activa, no se puede eliminar ni cambiar el valor de Tipo de cuenta de la ficha Cuentas.

## Conversión de cuentas en cuentas de socio

En Oracle CRM On Demand, se pueden convertir cuentas en cuentas de socio, si lo permite el nivel de acceso.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe haber agregado la casilla de verificación Socio gestionado a la página de detalles.

### ***Para convertir una cuenta en una cuenta de socio***

- 1 En la lista de cuentas, seleccione la cuenta que desee convertir en cuenta de socio.
- 2 En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar cuenta, cambie el tipo de cuenta a Socio.
- 4 Seleccione la casilla de verificación Socio gestionado y haga clic en Guardar.

**NOTA:** si está configurado el tipo de registro Socio en el modo usuario de propiedad de registros, cuando complete esta tarea, el nombre del campo Propietario cambiará automáticamente al nombre del usuario que realice la conversión y el nuevo socio se agregará al equipo de socios del propietario.

### ***Para garantizar que una cuenta de socio no pueda volver a una cuenta normal***

- 1 Diríjase a la lista de socios en la ficha Socio y seleccione la cuenta de socio.
- 2 En la página Detalles de socio, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar socio, cambie el estado de la organización de socio a Activo.  
Tras definir el estado en Activo, la cuenta de socio no se puede cambiar a una cuenta normal.

## **Buscar cuentas de socio**

Se pueden buscar cuentas de socio con la función Búsqueda avanzada de la barra de acciones. Se deben especificar los siguientes criterios de búsqueda:

- El valor de Campo estará definido en Tipo de cuenta
- El valor de Condición estará definido en Igual a
- El valor de Valores del filtro estará definido en Socio

Para buscar las cuentas de socio PRM (cuentas de socio gestionadas), debe especificar el criterio de búsqueda en la lista anterior y definir el siguiente criterio de búsqueda:

- El campo estará definido en indicador de socio gestionado.
- El valor de la condición estará definido en Igual a.
- El valor del filtro estará definido en S.

Para obtener más información sobre cómo buscar registros, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

## Eliminar cuentas de socio

Puesto que las cuentas de socio también se pueden utilizar como cuentas, se pueden asociar con oportunidades así como con otros registros. La eliminación de una cuenta de socio puede generar errores debido a estas asociaciones.

Puesto que las cuentas también se pueden utilizar como cuentas de socio, la eliminación de una cuenta de tipo Socio de la ficha Cuentas también puede generar errores. Por tanto, no se pueden eliminar cuentas de socio de la ficha Socios. Las cuentas de socio sólo pueden desactivarse. Si la cuenta no tiene ningún otro uso y desea eliminarla, se puede eliminar la cuenta de socio inactiva de la ficha Cuentas.

Al eliminar una cuenta de tipo socio de la ficha Cuentas, Oracle CRM On Demand comprueba para asegurarse si el estado de organización del socio es Inactivo, lo que impide que se eliminen registros de socio activos de forma accidental. Para obtener información sobre la eliminación y restauración de registros, consulte [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121).

## Campos de socio

La página Editar socio permite agregar socios o actualizar los detalles de socios existentes. En la página Editar socio se muestra todo el conjunto de campos para un socio.

**CONSEJO:** también puede editar socios en la página Lista de socios y en la página Detalles de socio. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de socio</b>	
Nombre del socio	Nombre del socio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Tipo de socio principal	Seleccione el tipo de socio que desea utilizar como el principal para esta cuenta de socio.
Ubicación	Tipo de instalaciones que utiliza el socio en esta ubicación, por ejemplo, Oficina central.
Estado de organización de socio	Indica si la cuenta del socio está activa o inactiva.
Cuenta principal	Nombre de la compañía de la que el socio es subsidiario.
Nº de teléfono principal	Número de teléfono principal utilizado para contactar con el socio.

Campo	Descripción
Nº de fax principal	Número de fax principal del socio.
Sitio web	Dirección URL del socio.
Lista de precios	Lista de precios a la que está asociada la cuenta de socio. Normalmente esta lista de precios es en la que se almacena el costo de compra del socio.
<b>Información adicional</b>	
Dirección de facturación y envío	<p>Al seleccionar un país se determinan las etiquetas del resto de los campos de dirección, de acuerdo con la convención del formato de dirección de ese país. La pantalla puede actualizarse para mostrar los nombres de campo.</p> <p><b>NOTA:</b> si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, las direcciones de facturación y envío serán de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para cumplir los requisitos del uso compartido de direcciones. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte <a href="#">Direcciones</a>.</p>
Propietario	<p>El alias del propietario del registro de socio.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar la propiedad de un registro de socio, debe disponer del nivel de acceso Lectura/Edición para el registro.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Gerente de cuentas de canal	El gerente de cuentas de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía del propietario de la marca. Los gerentes de cuentas de canal sirven como primer contacto para el socio.
Número de usuarios activos	Se trata de un campo calculado que determina el número actual de usuarios activos en Oracle CRM On Demand para el socio.
Número máximo de usuarios	Número máximo de usuarios que una organización de socios puede tener. Un socio no puede tener más usuarios que el número definido en este campo.
Número restante de usuarios disponibles	Se trata de un campo calculado que iguala la diferencia entre los campos Número máximo de usuarios y Número de usuario activos actuales. Si el valor del campo es 0 (cero), no podrá agregar ningún otro usuario activo a Oracle CRM On Demand.



Campo	Descripción
Descripción	Información adicional sobre el socio. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Programas de socios

Utilice las páginas del programa de socios para realizar lo siguiente:

- Gestionar diferentes tipos y niveles de programas de socios.
- Especificar diferentes tipos de socios.
- Administrar las afiliaciones al programa de socios.

Un *programa de socios* describe las necesidades y beneficios del socio cuando éste es miembro de un programa de socios. Los programas de socios se han diseñado para la contratación de socios por la compañía que posee la marca.

## Trabajar con la página inicial de programas de socios

La página inicial de programas de socios es el punto de partida para gestionar programas de socios.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de programas de socios. Además, si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, se pueden agregar secciones a la página y eliminar secciones de la misma.

### Creación de un programa de socios

Puede crear un programa de socios haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Programas de socios modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear programas de socios](#) (en la página 396) y [Campos de programas de socios](#) (en la página 399).

### Trabajar con listas de programas de socios

La sección de listas de programas de socios muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La siguiente tabla describe las listas estándar para programas de socios.

Lista de programas de socios	Descripción
Programas de socios creados	Filtra todos los programas de socios, ordenados por la

Lista de programas de socios	Descripción
recientemente	fecha de creación.
Programas de socios modificados recientemente	Filtra todos los programas de socios, ordenados por la fecha de modificación.
Todos los programas de socios	Esta lista no está filtrada. Muestra todos los programas de socios que puede ver, con independencia de a quién pertenezca el programa de socio.
Mis programas de socios	Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario.
Mis programas de socios creados recientemente	Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de creación.
Mis programas de socios modificados recientemente	Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.
Todos los programas de socios inactivos	Filtra todos los programas de socios con estado Inactivo.
Todos los programas de socios activos	Filtra todos los programas de socios con estado Activo.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de los programas de socios modificados recientemente

La sección Programas de socios modificados recientemente muestra los programas de socios que ha modificado más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de programas de socios

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o todas las secciones siguientes a la página inicial de programas de socios:

- Todos los programas de socios activos
- Todos los programas de socios inactivos
- Programas de socios creados recientemente

- Programas de socios modificados recientemente
- Mis programas de socios creados recientemente
- Mis programas de socios modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede poner las secciones de informe a disposición en la página inicial de programas de socios)

#### ***Para agregar secciones a la página inicial de programas de socios***

- 1** En la página inicial de programas de socios, haga clic en Editar diseño.
- 2** En la página Diseño de la página inicial de socios, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3** Haga clic en Guardar.

## **Gestión de programas de socios**

Para gestionar programas de socios, realice las siguientes tareas:

- [Crear programas de socios](#) (en la página 396)
- [Gestionar afiliaciones a programas de socios](#) (en la página 396)
- [Eliminar programas de socios](#) (en la página 398)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)
- [Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas](#) (en la página 224)
- [Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas](#) (en la página 220)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Crear programas de socios

En Oracle CRM On Demand, una programa de socio se crea especificando información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde distintas áreas de Oracle CRM On Demand, según en lo que esté trabajando y qué tarea necesite realizar.

### *Para crear un programa de socio*

- 1 En la página Lista de programas de socios, haga clic en Nuevo programa de socio.  
Aparece la página Editar programa de socio.
- 2 En el campo Nombre del programa de socio, especifique un nombre para el programa de socio que va a crear.  
**CONSEJO:** Cada programa de socio debe ser exclusivo.
- 3 En el campo Estado, seleccione el estado correspondiente para el programa de socio.
- 4 Actualice el resto de campos de la página Editar programa de socio según sea necesario.  
Para obtener información sobre cada campo, consulte [Campos de programas de socios](#) (en la página 399).
- 5 Guarde el programa de socio.

## Gestionar afiliaciones a programas de socios

Las páginas Nueva afiliación a programa y Editar afiliación a programa permiten realizar las siguientes tareas administrativas:

- [Crear afiliaciones a programas de socios](#) (en la página 396)
- [Cambiar el estado de afiliación a programas de socios](#) (en la página 397)
- [Eliminar afiliaciones a programas de socios](#) (en la página 397)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)

## Crear afiliaciones a programas de socios

Después de que se ha aprobado la aplicación de un socio para la afiliación a un programa de socio, el socio se convierte en miembro del programa de socio.

### *Para crear afiliaciones a programas de socios*

- 1 En la página Detalles de programa de socio del programa de socio seleccionado, haga clic en Nuevo en la barra Afiliaciones al programa.  
Aparece la página Nueva afiliación a programa.

**2** En el campo Nombre del socio, seleccione el nombre del socio que desea agregar al programa de socio.

**3** Rellene el resto de campos de la página Nueva afiliación a programa según sea necesario.

Para obtener más información sobre estos campos personalizados, consulte [Campos de afiliación a programas](#) (en la página 398).

**NOTA:** El estado de la casilla de verificación Activo y del valor del campo Estado deben estar sincronizados entre sí. Por ejemplo, si el estado de afiliación es Actual, debe activar la casilla de verificación Activo.

**4** Haga clic en Guardar.

## Cambiar el estado de afiliación a programas de socios

Cuando se ha aprobado la afiliación de un socio a un programa y se crea un nuevo registro de afiliación para este programa de socio, el estado predeterminado de este registro de afiliación es Actual.

Puede cambiar el estado de la afiliación al programa de socio a uno de los siguientes valores:

- Vencido
- Finalizado

**NOTA:** El estado de la casilla de verificación Activo y del valor del campo Estado deben estar sincronizados entre sí. Por ejemplo, si el estado de afiliación es Vencido o Finalizado, debe desactivar la casilla de verificación Activo.

### *Para cambiar el estado de afiliación a programas de socios*

- 1** En la página Detalles de programa de socio, haga clic en el vínculo Editar de la afiliación al programa de socio cuyo estado desee cambiar.
- 2** En la página de edición de la afiliación al programa de socio, seleccione el valor correspondiente en la lista desplegable Estado.
- 3** Haga clic en Guardar.

## Eliminar afiliaciones a programas de socios

Si ha creado la afiliación al programa por error o desea eliminarla, puede hacerlo en la página Detalles de programa de socio.

**NOTA:** No puede eliminar una afiliación a programa de socio si el valor de estado de la afiliación es Actual.

### *Para eliminar la afiliación a un programa de socio*

- 1** En la sección Afiliaciones al programa de la página Detalles de programa de socio, haga clic en Eliminar para la afiliación al programa de socio que desee eliminar.  
Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de eliminar la afiliación seleccionada.

**2** Haga clic en Aceptar.

Se elimina la afiliación seleccionada.

## Campos de afiliación a programas

La página Editar afiliación a programa o Nueva afiliación a programa permite agregar afiliaciones a programas de socios o actualizar afiliaciones a programas de socios existentes. También puede utilizar esta página para crear nuevas afiliaciones a programas de socios. Esta página muestra todo el conjunto de campos para un programa de socio.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios los campos de las páginas de afiliación a programas.

Campo	Descripción
<b>Información básica de afiliación a programas</b>	
Programa de socios	Programa de socios al que va a agregar un miembro.
Tipo de socio	Tipo de socio (por ejemplo, revendedor, socio de soluciones, distribuidor, etc.) para el que se crea este programa de socio.
Nombre del socio	Nombre del socio que va a agregar al programa de socio.
Nivel del programa	Nivel del programa en el que el socio se une al mismo.
Activa	Indica si la afiliación al programa del socio está activa.
Nº de ID	Número de ID de afiliación. Oracle CRM On Demand asigna el ID.
Estado	Estado de la afiliación. Los valores válidos son: Actual, Finalizado, Vencido y Renovado.
Fecha de inicio	Fecha en que comienza la afiliación al programa de socio. El valor predeterminado de este campo es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha final	Fecha en que está programado el inicio de la afiliación al programa de socio. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.

## Eliminar programas de socios

Se puede eliminar un programa de socio en la página Detalles de programa de socio.

**NOTA:** No puede eliminar un programa de socio si el estado está definido en Activo.

### Para eliminar un programa de socio

- 1 En la página Detalles de programa de socio, haga clic en Eliminar para el programa de socio que desee eliminar.

Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de eliminar el programa de socio seleccionado.

- 2 Haga clic en Aceptar.

El programa de socio se elimina.

## Campos de programas de socios

La página Editar programa de socio permite agregar programas de socios o actualizar los detalles de programas de socios existentes. También permite crear nuevas pertenencias a programas de socios. Esta página muestra todo el conjunto de campos para un programa de socio.

**CONSEJO:** también puede editar socios en la página Lista de programas de socios y en la página Detalles de programa de socio. Para obtener más información, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Los administradores también pueden conceder acceso de socio a estos campos de detalle, de modo que el socio puede actualizar la información.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica del programa de socio</b>	
Nombre de programa de socios	Nombre del programa de socio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Estado	Indica si el programa de socio está activo, inactivo o en progreso.
Fecha de inicio	Fecha en que comienza el programa de socio. El valor predeterminado de este campo es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha final	Fecha en que está programado el inicio del programa de socio. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Tipo de socio	Determina el tipo de socio (por ejemplo, revendedor, socio de soluciones, distribuidor, etc.) para el que se crea este programa de socio.

Campo	Descripción
Tipo de programa	Determina el tipo de programa que se va a crear, por ejemplo, registro del negocio.
MDF permitido	<p>Permite MDF (fondos de desarrollo de mercado). Los fondos de desarrollo de mercado son fondos monetarios proporcionados por el departamento comercial o de marketing de un fabricante para ayudar a un socio a vender sus productos o a comercializar su marca.</p> <p>Al seleccionar MDF permitido, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho a fondos de desarrollo de mercado.</p>
Precios especiales permitidos	<p>Permite precios especiales. La autorización de precios especiales permite que los socios pidan un precio especial para un producto o un grupo de productos que se vendan. Este precio se pide generalmente para que el socio pueda mantener una posición competitiva o realizar un margen específico.</p> <p>Al seleccionar Precios especiales permitidos, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho a precios especiales.</p>
Registro del negocio permitido	Al seleccionar Registro del negocio permitido, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho al registro del negocio.
Descripción	Información adicional sobre el programa de socio. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.
<b>Información adicional</b>	
Nombre completo de propietario	<p>Propietario del registro de programa de socio.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar la propiedad de un registro de programa, debe disponer del nivel de acceso Lectura/Edición para el registro.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>



## Solicitudes

Una *solicitud* es el medio que utiliza un nuevo socio o uno ya existente para solicitar una colaboración con el propietario de la marca. El propietario de la marca revisa la solicitud y la aprueba o rechaza. Se pueden rellenar las solicitudes desde el mismo portal del propietario de la marca. Una solicitud de socio permite al propietario de la marca revisar, rechazar o aprobar eficazmente las solicitudes. El propietario de la marca puede consultar la información de la solicitud al trabajar en Oracle CRM On Demand.

## Trabajar con la página inicial de solicitudes

La página inicial de solicitudes es el punto de partida para gestionar las solicitudes de socios.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de una solicitud

Puede crear una solicitud haciendo clic en el botón Nueva en la sección Solicitudes modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de solicitudes](#) (en la página 407).

Puede utilizar servicios Web para rellenar las solicitudes desde un portal de socio. Puede utilizar la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand para importar las solicitudes. Para obtener más información sobre las solicitudes de importación, consulte [Importación de solicitudes](#) (consulte "[Importar solicitudes](#)" en la página 407).

### Trabajar con listas de solicitudes

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las solicitudes.

Lista de solicitudes	Descripción
Todas las solicitudes	Esta lista muestra todos los registros a los que puede acceder, independientemente del propietario de la lista. No filtra las solicitudes.
Todas las solicitudes enviadas	Filtra solicitudes cuyo estado sea Enviado.
Todas las solicitudes rechazadas	Filtra solicitudes cuyo estado sea Rechazado.
Todas las solicitudes aprobadas	Filtra solicitudes cuyo estado sea Aprobado.
Mis solicitudes	Filtra solicitudes con su nombre en el campo Propietario.
Todas las solicitudes creadas	Todas las solicitudes ordenadas por la fecha en la que

Lista de solicitudes	Descripción
recientemente	se han creado.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

### Visualización de la sección Mis solicitudes modificadas recientemente

La sección Mis solicitudes modificadas recientemente muestra las solicitudes que posee y se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de solicitudes

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes:

- Listas de solicitudes
- Todas las solicitudes
- Todas las solicitudes rechazadas
- Todas las solicitudes aprobadas
- Todas las solicitudes enviadas
- Mis solicitudes
- Todas las solicitudes creadas recientemente
- Una o varias secciones de informes (el administrador de la compañía puede poner disponibles en su página inicial de solicitudes secciones de informes, como por ejemplo, Informe de datos analíticos de solicitudes).

#### **Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes**

- 1 En la página inicial de solicitudes, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de solicitudes, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de solicitudes

Para gestionar solicitudes, realice las tareas siguientes:

- [Crear solicitudes](#) (en la página 403)
- [Enviar solicitudes para su aprobación](#) (en la página 404)
- [Revisar solicitudes](#) (en la página 404)
- [Rechazar solicitudes](#) (en la página 405)
- [Recuperar solicitudes](#) (en la página 406)
- [Cancelar solicitudes](#) (en la página 406)
- [Eliminar solicitudes](#) (en la página 407)
- [Importar solicitudes](#) (en la página 407)
- [Campos de solicitudes](#) (en la página 407)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 38).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Crear solicitudes

Desde Oracle CRM On Demand puede crear una solicitud introduciendo información en un formulario.

### *Para crear una solicitud*

- 1 En la página Lista de solicitudes, haga clic en Nueva.
- 2 En el campo Nombre de solicitud, introduzca un nombre para la solicitud que desea crear.

CONSEJO: cada solicitud debe ser exclusiva.

- 3 En la sección Solicitud enviada por, introduzca su nombre y apellido en los campos correspondientes.
- 4 Actualice el resto de campos de la página Editar solicitud según necesite.  
Para obtener información sobre cada campo, consulte [Campos de solicitudes](#) (en la página 407).
- 5 Guarde la solicitud.

## Enviar solicitudes para su aprobación

Una solicitud de socio permite al propietario de la marca revisar y rechazar o aprobar solicitudes de forma eficaz.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe crearse primero. Para obtener más información sobre la creación de solicitudes, consulte [Creación de solicitudes](#) (consulte "[Crear solicitudes](#)" en la página 403). Se debe crear una regla de flujo de trabajo que asigne como aprobador de solicitudes al usuario que corresponda. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#).

### *Para enviar una solicitud para aprobación*

- 1 Seleccione la solicitud que desee enviar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Enviado en el campo Estado de envío y haga clic en Guardar.  
Tras cambiar el campo Estado de envío a Enviado y haber guardado el registro, ocurre lo siguiente:
  - El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
  - La fecha de envío se rellena automáticamente con la fecha y hora actual.
  - De esta forma, comienza la aprobación de la solicitud. Una regla de flujo de trabajo introduce en el campo Aprobador de la solicitud el usuario que corresponde.
  - El aprobador se agrega al equipo de la solicitud si no está ya presente.
  - Una regla de flujo de trabajo envía notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

## Revisar solicitudes

El propietario de la marca debe reunir los socios adecuados para los programas de socios. Cuando los posibles socios solicitan una colaboración, o un socio que ya existe solicita otros programas de colaboración con el propietario de la marca, Oracle CRM On Demand permite al propietario de la marca revisar las solicitudes y poder aprobarlas o rechazarlas.

***Para revisar una solicitud***

- 1 En la página Lista de solicitudes, haga clic en el nombre de la solicitud que desee revisar.
- 2 En la página Detalles de la solicitud, revise los campos correspondientes.
- 3 Si desea realizar algún cambio, como aprobar o rechazar la solicitud, haga clic en Editar.
- 4 En la página Editar solicitud, realice los cambios que necesite en la solicitud y haga clic en Guardar.

## Aprobación de solicitudes

Los propietarios de la marca pueden utilizar Oracle CRM On Demand para aprobar solicitudes de socios que consideren que pueden aceptarse.

**NOTA:** sólo es posible aprobar las solicitudes para las que ha sido designado aprobador actual.

***Para aprobar una solicitud de socio***

- 1 En la página Lista de solicitudes, haga clic en el nombre de la solicitud de socio que desee aprobar.
- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en Editar.
- 3 Cambie el estado de aprobación a Aprobado y haga clic en Guardar.

## Rechazar solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación, puede ser rechazada por un aprobador.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe tener Enviado como estado de envío.

***Para rechazar una solicitud***

- 1 Seleccione la solicitud que desee rechazar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Rechazado en el campo Estado de aprobación y haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado de aprobación a Rechazado y hacer clic en Guardar, ocurre lo siguiente:

- El estado de envío del registro permanece en Enviado.

- La fecha desaparece del campo Fecha de aprobación, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.

**Nota:** si no se aprueba la solicitud, no aparece ninguna fecha en el campo Fecha de aprobación.

- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.
- Una regla de flujo de trabajo envía las correspondientes notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

## Recuperar solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación puede ser recuperada por un socio.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe tener Enviado como estado de envío y Pendiente de aprobación como estado de aprobación.

### *Para recuperar solicitudes*

- 1 Seleccione la solicitud que desee recuperar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Recuperado en el campo Estado de envío y haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado de envío a Recuperado, ocurre lo siguiente:

- El estado de aprobador pasa a estar en blanco.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción de aprobación si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.
- Una regla de flujo de trabajo envía las correspondientes notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

## Cancelar solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación, puede ser cancelada por un aprobador.

**Antes de comenzar.** La solicitud debe tener Aprobado como estado de aprobación.

### ***Para cancelar una solicitud***

- 1 Seleccione la solicitud que desee cancelar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitudes, seleccione Cancelado en el campo Estado de aprobación y haga clic en Guardar.

## **Eliminar solicitudes**

Puede eliminar una solicitud de la página Detalles de la solicitud.

### ***Para eliminar una solicitud***

- 1 En la página Detalles de la solicitud, haga clic en Eliminar.  
Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de querer eliminar la solicitud.
- 2 Haga clic en Aceptar.  
La aplicación se elimina.

## **Importar solicitudes**

En la mayoría de los casos, los propietarios de la marca rellenan solicitudes de socios iniciales de otra fuente. Los propietarios de la marca pueden rellenas las solicitudes de socios utilizando la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand, o pueden utilizar servicios Web para cargar los datos de las solicitudes desde un portal de socio. Para obtener más información sobre la importación de datos utilizando Oracle CRM On Demand, consulte Importar datos.

## **Campos de solicitudes**

La página Editar solicitudes le permite agregar solicitudes o actualizar los detalles de las solicitudes existentes. En la página Editar solicitudes se muestra todo el conjunto de campos de una solicitud.

**CONSEJO:** también puede editar solicitudes en la página Lista de solicitudes y en la página Detalles de solicitudes. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de la compañía</b>	
Nombre	El nombre de la compañía. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Ubicación	La ubicación de la compañía.
Nº de teléfono principal	Número de teléfono principal de la compañía.
Nº de fax principal	El número de fax principal de la compañía.
Sitio web	Dirección URL de la compañía.
Número de empleados	Número total de empleados de la compañía.
Ingresos anuales	Ingresos anuales totales de la compañía.
Sector	La industria en que compite la compañía.
País	Parte de la dirección de la compañía correspondiente al país.
Dirección 1	Información adicional sobre la dirección de la compañía.
Dirección 2	Información adicional sobre la dirección de la compañía.
Ciudad	Parte de la dirección de la compañía correspondiente a la ciudad.
Provincia	Parte de la dirección de la compañía correspondiente a la región o provincia.
Código postal	Parte de la dirección de la compañía correspondiente al código postal.
<b>Solicitud enviada por</b>	
Nombre	El nombre del remitente.
Apellidos	Los apellidos del remitente.
Nº de teléfono del trabajo	El número de teléfono del trabajo del remitente.
Nº de teléfono celular	Número de teléfono celular del remitente.
Nº de fax del trabajo	El número de fax del trabajo del remitente.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del remitente.
Cargo	El cargo del remitente.



Campo	Descripción
Estado de envío	Estado actual del envío de la solicitud. Los valores son: No enviado, Enviado o Recuperado.
Aprobador actual	Nombre de la persona que tiene autoridad para aprobar la solicitud.
País	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente al país.
Dirección 1	Información adicional sobre la dirección de la persona que realiza el envío.
Dirección 2	Información adicional sobre la dirección de la persona que realiza el envío.
Ciudad	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente a la ciudad.
Provincia	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente a la región o provincia.
Código postal	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente al código postal.
<b>Información de relación con el socio</b>	
Estado de aprobación	Estado de aprobación actual de la solicitud. Los valores son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado o Cancelado.
Fecha de envío	Fecha en la que se ha enviado la solicitud.
Fecha de aprobación	Fecha en la que se ha aprobado la solicitud.
Procesado por: Nombre	El nombre de la persona que ha revisado y ha aceptado o rechazado la solicitud.
Motivo de rechazo	Motivo por el que se ha rechazado la solicitud. Los valores son: Duplicado, Información incorrecta, Información insuficiente u Otros.
Programa de socios	El nombre del programa de socios asociado con la solicitud.
Nivel del programa	El nivel del programa de socios asociado con la solicitud.
Tipo de socio	El tipo de socio para el que se está enviando la solicitud.
Beneficios de relación con el socio esperados	Beneficios esperados de esta relación con el socio. Es un campo de texto con un límite de 500 caracteres.
Relaciones con el socio existentes	En este campo se muestran todas las relaciones con socios existentes. Es un campo de texto con un límite de 500 caracteres.
<b>Información adicional</b>	
Socio	El socio asociado con esta solicitud.

Campo	Descripción
Origen	Fuente de esta solicitud, por ejemplo, sitio Web, correo directo, correo electrónico, etc.
Campaña	Campaña que ha dado lugar a esta solicitud de socio. Esta campaña está asociada a esta solicitud.
ID de aplicación	Número de identificación única (ID) de esta solicitud.
Propietario	Propietario del registro de solicitud.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).

## Registros del negocio

*Registro del negocio* es un proceso por el cual los socios solicitan derechos exclusivos para una oportunidad del propietario de la marca. Ofrece a los socios el medio para informar al proveedor sobre una posible oportunidad y los socios disponen de prioridad para dicha oportunidad. Los registros del negocio son menos especulativos que las oportunidades potenciales pero más que las oportunidades, de modo que se consideran que se encuentran entre las oportunidades potenciales y las oportunidades.

En la mayor parte de los casos, un socio solicita el registro de una oportunidad u oportunidad potencial que él mismo ha descubierto. Sin embargo, el socio también puede solicitar el registro de una oportunidad que le ha sido previamente ofrecida por el propietario de la marca.

Los registros del negocio ayudan a reducir el conflicto de canal, en el que los socios tienen que competir con otros o con el departamento de ventas internas del proveedor para la misma oportunidad. Los registros del negocio también resultan beneficiosos de las siguientes maneras:

- Mejoran la visibilidad del pipeline de oportunidad de los socios del propietario de la marca.
- Aumentan la capacidad del propietario de la marca para incrementar un contrato (up sell) o para realizar venta cruzada (cross sell) o ambos.

Al registrar un negocio, es posible que el socio no disponga de suficiente información sobre la oportunidad. Por ejemplo, puede que el socio no sepa exactamente la naturaleza de los productos que los clientes potenciales tienen intención de comprar. Puede que el socio sólo tenga una ligera idea del interés de los clientes potenciales, por ejemplo, *servidores de gama alta* en lugar de una idea definitiva de la lista de la compra de los clientes potenciales. Por lo tanto, cuando se registra un negocio, los socios pueden proporcionar la cantidad de información que deseen.

## Trabajar con la página inicial de registros del negocio

La página inicial de registros del negocio es el punto de partida de la gestión de registros del negocio.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de Registros del negocio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un registro del negocio

Puede crear un registro del negocio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Registros vistos recientemente esperando mi aprobación. Para obtener más información consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de registro del negocio](#) (en la página 423).

### Trabajar con listas de registros del negocio

La sección Listas de registros del negocio muestra un número de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

A continuación incluimos algunas de las secciones que pueden aparecer en la página inicial de registros del negocio.

Listas de registros del negocio	Descripción
Todos los registros del negocio	La lista muestra todos los registros de los que tiene visibilidad, independientemente del propietario del registro. No filtra los registros del negocio.
Registros del negocio modificados recientemente	Filtra todos los registros del negocio, ordenados por fecha de modificación.
Registros del negocio creados recientemente	Filtra todos los registros del negocio, ordenados por fecha de creación.
Registros del negocio visualizados recientemente	Filtra todos los registros del negocio, ordenados por los más visualizados recientemente.
Registros del negocio que caducan en los siguientes 30 días	Todos los registros del negocio con una fecha de caducidad que cumple en los siguientes 30 días naturales desde la fecha actual.
Registros del negocio esperando mi aprobación	Todos los registros del negocio con el estado de aprobación Pendiente de aprobación para el que es el actual aprobador.
Registros del negocio sin actividad en	Todos los registros del negocio en los que no se ha visto actividad alguna en la oportunidad asociada en

Listas de registros del negocio	Descripción
los últimos 30 días	los últimos 30 días naturales desde la fecha actual.
Registros del negocio activos	Todos los registros del negocio con un estado de aprobación Aprobado.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

## Registros del negocio esperando mi aprobación

La sección Registros del negocio esperando mi aprobación muestra todos los registros del negocio para los que es el actual aprobador pero que aún no se han aprobado.

## Otras secciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de registro del negocio:

- Registros del negocio aprobados
- Registros del negocio que caducan en los siguientes 30 días
- Registros del negocio sin actividad en los últimos 30 días
- Registros del negocio creados recientemente
- Registros del negocio modificados recientemente
- Registros del negocio activos
- Una o más secciones de informe [el administrador de la compañía puede realizar secciones de informe, como los registros aprobados por edad (gráfica de barras), registros aprobados por estado (gráfica circular), registros que tiene como resultado ganancias (por periodo) (gráfica de barras) o número (#) de registros (por periodo) (gráfica de barras).]

## Adición de secciones a la página inicial de registro del negocio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de registro del negocio, según las secciones que el administrador de la compañía haya puesto disponibles para mostrar en su página inicial de registro del negocio.

### *Para agregar secciones a la página inicial de registro del negocio*

- 1 En la página inicial de registro del negocio, haga clic en Editar diseño.

- 2 En la página de diseño de la página inicial de registros del negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de registros del negocio

Para gestionar registros del negocio, realice las tareas siguientes:

- [Creación de registros del negocio](#) (en la página 413)
- [Envío de registros del negocio para su aprobación](#) (en la página 414)
- [Aprobación de registros del negocio](#) (en la página 415)
- [Devolución de registros del negocio](#) (en la página 416)
- [Rechazo de registros del negocio](#) (en la página 417)
- [Volver a enviar registros del negocio](#) (en la página 417)
- [Cancelación de registros del negocio](#) (en la página 418)
- [Finalización del período para registros del negocio](#) (en la página 418)
- [Actualización de registros del negocio](#) (en la página 419)
- [Enlace de productos a registros del negocio](#) (en la página 419)
- [Cálculo del tamaño de negocio](#) (en la página 420)
- [Asociación de registros del negocio a oportunidades](#) (en la página 420)
- [Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades](#) (en la página 421)
- [Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio](#) (en la página 422)
- [Campos de registro del negocio](#) (en la página 423)

## Creación de registros del negocio

Desde Oracle CRM On Demand, los socios crean un registro del negocio introduciendo información en un formulario. El socio puede acceder a este formulario desde diferentes áreas de la aplicación, en función de en lo que trabaja el socio y de lo que desea hacer. Este tema describe un método de creación de un registro del negocio desde la ficha Registros del negocio. Los socios pueden crear también registros del negocio utilizando otros métodos, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).

Cuando un socio crea un registro del negocio, el socio puede hacerlo independiente o asociarlos a una oportunidad. El socio crea un registro del negocio independiente (registro autónomo) cuando cree que ha descubierto una posible nueva oportunidad de negocio y quiere registrarla con el propietario de la marca. Sin embargo, puede que el propietario de la marca no lo considere una oportunidad hasta que sea verificada por una o más personas de la organización.

En ese caso, cuando el socio cree que ha descubierto una oportunidad y el propietario de la marca sostiene que no es una oportunidad hasta que no sea verificada y confirmada, la solución para el socio es crear un registro del negocio. El registro del negocio contiene tanto la oportunidad como la información de registro. En algún momento, el socio envía el registro para su aprobación y, si es pertinente, el propietario de la marca lo

aprueba. Antes de conceder la aprobación al registro del negocio, el propietario de la marca lo asocia a una oportunidad.

### **Para crear un registro del negocio**

- 1** En la página Lista de registros del negocio, haga clic en Nuevo.
- 2** En el formulario de detalles de registro del negocio, introduzca la información necesaria.
  - a** Si el registro del negocio es para una oportunidad existente, busque y seleccione la oportunidad pertinente en el campo Oportunidad asociada. El campo Oportunidad asociada debe mostrar sólo aquellas oportunidades para las que tiene visibilidad. El campo de cliente se rellena automáticamente con el nombre del cliente asociado a la oportunidad seleccionada.
  - b** Si el registro del negocio es para una nueva oportunidad (o para una oportunidad para la que no tiene visibilidad), seleccione la casilla de verificación Nueva oportunidad e introduzca la siguiente información en la sección Información de oportunidad.
    - Moneda
    - Tamaño
    - Fecha de cierre
    - Interés del producto
    - Siguiente paso
  - c** Si el registro del negocio es para una nueva oportunidad, puede ser para un cliente existente o para uno nuevo. Si el registro del negocio es para un cliente existente, busque y seleccione el cliente del campo Cliente asociado. Si el registro del negocio es para un nuevo cliente, active la casilla de verificación Nuevo cliente y complete los campos en la sección de información Nueva compañía.

Para obtener más información sobre los campos de registro del negocio, consulte [Campos de registro del negocio](#) (en la página 423).
- 3** Guarde el registro.

## **Envío de registros del negocio para su aprobación**

Un *registro del negocio* es una solicitud de un socio al propietario de la marca de derechos exclusivos para una oportunidad. La solicitud puede o no ser concedida por el propietario de la marca. La mayoría de las compañías disponen de procesos bien definidos para manejar dichas solicitudes con la finalidad de recibir la aprobación por parte de los socios. Normalmente, uno o más empleados del propietario de la marca evalúan el registro bajo una variedad de criterios y deciden si aprobar o no la solicitud. En pequeñas compañías, los empleados que deben aprobar un registro permanecen estáticos, es decir, el mismo conjunto de aprobadores aprueban todos los registros del negocio. Sin embargo, en las compañías más grandes, el grupo de aprobadores que debe aprobar un registro es dinámico y está basado en una variedad de factores, como el tamaño, el socio, los productos, etc.

**Antes de empezar.** Cree un registro del negocio. Para obtener más información sobre la creación de registros del negocio, consulte [Creación de registros del negocio](#) (en la página 413). Cree una regla de flujo de

trabajo que asigne un usuario adecuado como aprobador de los registros del negocio. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#).

### **Para enviar registros de negocio para su aprobación**

- 1 En el campo Estado de envío de la página Editar registros del negocio, seleccione Enviado.

El proceso de aprobación comienza con el cambio del estado de envío a Enviado. Cualquiera que actualice el acceso al registro del negocio puede iniciar el proceso de aprobación.

- 2 Haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de envío haya cambiado a Enviado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se define en Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución del registro. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador del registro del negocio en el usuario adecuado.
- El aprobador se agrega al equipo del registro del negocio si el aprobador ya no está presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía notificaciones de correo electrónico si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## **Aprobación de registros del negocio**

En función de los procesos de negocio para la compañía, posiblemente se necesitaría más de una persona de la compañía para aprobar un registro del negocio antes de que ésta se considere una oportunidad válida. Actualmente, la ruta de aprobación es un proceso manual y sólo admite un nivel de aprobación. Debe modificar el campo de aprobador actual para mover el registro a lo largo de la cadena de aprobación.

**Nota:** puede conseguir la aprobación de varios niveles si cada aprobador de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador para el siguiente aprobador de la cadena.

Se le puede dar el aprobado final a un registro del negocio si está asociado a una oportunidad. Si el registro no está asociado a ninguna oportunidad (por ejemplo, es un registro autónomo), tiene que estar enlazado a una oportunidad existente o convertido manualmente en una oportunidad. Para obtener más información sobre la conversión de un registro del negocio en una oportunidad, consulte [Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades](#) (en la página 421). Cuando un registro del negocio consigue la aprobación final, la oportunidad a la que está asociada se vuelve visible a la organización de socios, ya que puede que sea necesario para el usuario de socio acceder a la oportunidad.

**Nota:** la oportunidad asociada se vuelve visible a la organización de socios sólo cuando se da el aprobado del registro del negocio. Cuando se devuelve o rechaza el registro del negocio, no se concede la visibilidad a la oportunidad asociada (en el caso de haberla).

**Antes de empezar.** El estado de envío del registro del negocio debe definirse en Enviado antes de poder aprobarlo.

### ***Para aprobar registros del negocio***

- 1** En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Aprobado.
- 2** Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el estado de envío sea Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el campo Oportunidad asociada se rellene con una oportunidad.
- Oracle CRM On Demand valida que la oportunidad asociada especificada en el campo Oportunidad asociada ya no está asociada a ningún registro del negocio aprobado.
- La casilla de verificación Registrado en el encabezado de oportunidad está seleccionada.
- El campo Fecha de caducidad de registro en el encabezado de oportunidad se rellena con la fecha de caducidad del registro aprobado.
- La información de socio del registro aprobado se copia al encabezado de oportunidad.
- El aprobador final cambia al usuario actual. El campo Aprobador actual no se actualiza.
- Los datos aprobados cambian a la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## **Devolución de registros del negocio**

A medida que un registro del negocio avanza a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede devolver el registro al creador para realizar cambios en los parámetros del registro del negocio.

**Antes de empezar.** El registro del negocio debe tener un estado de envío Enviado.

### ***Para devolver registros del negocio***

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Devuelto. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío del registro se define en No enviado.
- Se quita la fecha del campo Fecha de aprobación. Sin embargo, la fecha enviada permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción del aprobador devuelta.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.



El creador del registro del negocio ahora puede actualizar el registro del negocio y volver a enviarlo. Para obtener más información sobre el envío de registros del negocio, consulte [Envío de registros del negocio para su aprobación](#) (en la página 414).

## Rechazo de registros del negocio

A medida que el registro del negocio avanza a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazar el registro del negocio.

**Antes de empezar.** El registro del negocio debe tener un estado de envío Enviado.

### *Para rechazar registros del negocio*

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Rechazado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío del registro permanece en el estado Enviado.
- La fecha desaparece del campo Fecha de aprobación, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción del aprobador devuelta.
- Una regla de flujo de trabajo crea las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## Volver a enviar registros del negocio

A medida que el registro del negocio avanza a través del proceso de aprobación, puede que el aprobador solicite información adicional para aprobar o rechazar el registro. En tales casos, el aprobador puede devolver el registro al propietario y especificar un motivo para dicha devolución. O bien, es posible que el propietario del registro recupere el registro para suministrar información adicional.

Después de devolver o recuperar el registro, el propietario puede actualizarlo. Después de actualizarlo, puede volver a enviarlo para su aprobación.

**Antes de comenzar.** El estado de envío para el registro del negocio debe ser Recuperado o No enviado.

### *Para volver a enviar registros de negocio para su aprobación*

- 1 En la página Editar registros del negocio, agregue la información adicional.
- 2 En el campo Estado de envío de la página Editar registros del negocio, seleccione Enviado.

El proceso de aprobación comienza con el cambio del estado de envío a Enviado. Cualquiera que actualice el acceso al registro del negocio puede iniciar el proceso de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el campo Estado de envío a Enviado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se define en Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución del registro. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador del registro del negocio en el usuario adecuado.
- El aprobador se agrega al equipo del registro del negocio si el aprobador ya no está presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

## Cancelación de registros del negocio

El propietario de la marca puede cancelar los registros del negocio cuando el campo Estado de aprobación se define en una de las siguientes opciones:

- Pendiente de aprobación
- Aprobado

La cancelación de un registro del negocio no se admite cuando el estado de aprobación tiene otro valor distinto.

### *Para cancelar registros del negocio*

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registro del negocio y seleccione Cancelado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando se cancela un registro del negocio aprobado, se aplican las siguientes actualizaciones en la oportunidad asociada:

- La casilla de verificación Registrado no está activada.
- El campo Fecha de caducidad de registro cambia a un valor nulo.
- El campo Socio registrado cambia a un valor nulo.

## Finalización del período para registros del negocio

Puede finalizar el período para los registros del negocio en cualquier momento.

### *Para finalizar el período de registros del negocio*

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registro del negocio y seleccione Caducado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Caducado, sucederá lo siguiente:

- La casilla de verificación Registrado en la cabecera de oportunidad no está activada.
- La fecha en el campo Fecha de caducidad de registro de la cabecera de oportunidad vuelve a un valor nulo.

- El campo Socio registrado de la cabecera de oportunidad vuelve a un valor nulo.

## Actualización de registros del negocio

No siempre cuenta con toda la información que necesita cuando crea un registro del negocio por primera vez. Además, sólo puede agregar información de producto a un registro una vez que se haya creado el registro de negocio. De forma que Oracle CRM On Demand le permite ver y modificar un registro de negocio para el que dispone de visibilidad.

Cuando un registro de negocio tiene el estado de No enviado o Recuperado, puede editar el registro, o bien agregar o quitar detalles de ingresos. Cuando un registro del negocio tiene otro estado distinto, no puede hacer estos cambios.

### *Para actualizar un registro del negocio*

- 1 En la página Lista de registros del negocio, haga clic en Editar.
- 2 En la página Editar registro del negocio, realice los cambios que desee en el registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

## Enlace de productos a registros del negocio

Cuando registra una nueva oportunidad, cuenta con una idea del tipo y la cantidad de productos que le interesan al cliente potencial. Es importante guardar esta información sobre el registro del negocio, ya que muchas compañías observan los productos al considerar la aprobación del registro. Puesto que un registro del negocio se puede convertir en una oportunidad antes de la aprobación final, es importante guardar la información de línea de producto en el negocio de forma que se pueda copiar esta información en el momento de la conversión.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con ingresos por productos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Cree el registro del negocio y defina el estado en No enviado o Recuperado. Puede agregar líneas de producto al registro del negocio después de crear el registro pero antes de enviarlo para su aprobación.

### *Para enlazar productos a registros del negocio*

- 1 En la sección Ingresos por productos de la página Detalles de registro de negocio, haga clic en Agregar.
- 2 En los campos, escriba el nombre de producto, la cantidad y el precio para el producto que desea enlazar al registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73).

## Cálculo del tamaño de negocio

Un registro del negocio puede tener asociados ninguno, uno o varios detalles de producto. Cada detalle de producto puede tener un valor de ingresos asociado a él. Puede definir el tamaño de negocio en la cabecera de registro del negocio para que sea el total de todos los detalles de ingresos mediante la conversión en moneda apropiada.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con ingresos por productos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para calcular el tamaño de negocio*

- 1 En la sección Ingresos por productos de la página Detalles de registro de negocio, haga clic en Actualizar tamaño del negocio.

Oracle CRM On Demand captura los ingresos de cada detalle y lo convierte a la moneda de negocio (especificada en la cabecera de registro). Al realizar la conversión, Oracle CRM On Demand tiene en cuenta la fecha de cambio en el detalle. Si se ha especificado una fecha de cambio para el detalle, se utiliza el tipo de cambio de esa fecha al realizar la conversión. Si no se ha especificado ninguna fecha de cambio, Oracle CRM On Demand utiliza la fecha actual para los cálculos de conversión.

Los ingresos convertidos de cada detalle se agregan a un total actual y el valor resultante se rellena en el campo Tamaño de la cabecera del registro.

- 2 Haga clic en Guardar.

## Asociación de registros del negocio a oportunidades

Oracle CRM On Demand le permite asociar los registros de negocio existentes a oportunidades existentes y cambiar asociaciones entre ambos. También se podría asociar un registro de negocio a una oportunidad incorrecta.

### *Para asociar un registro de negocio a una oportunidad*

- 1 En la página Lista de registros de negocio, haga clic en Editar para el registro del negocio con el que desea trabajar.
- 2 En el campo Oportunidad asociada en la página Editar registro del negocio, busque y seleccione la oportunidad a la que desea asociar el registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

## Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades

Si el rol de usuario está configurado de la forma adecuada, puede crear registros de cuentas, contactos u oportunidades, o combinar la información de registro de negocio con registros existentes mediante la conversión del registro del negocio. En función de los valores de la compañía, el nuevo registro de oportunidad puede incluir información que afecte a los cálculos de ingresos.

**Antes de empezar.** Debe llevar a cabo las siguientes tareas:

- Cree el registro del negocio. Para obtener más información sobre cómo crear registros del negocio, consulte [Creación de registros del negocio](#) (en la página 413).
- Realice la configuración del perfil de acceso y el rol de usuario. Para obtener más información sobre estas configuraciones, consulte [Acceso a configuraciones de perfiles y roles para convertir registros del negocio](#) (consulte "[Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio](#)" en la página 422).

### *Para convertir un registro del negocio en una cuenta, contacto u oportunidad*

- 1 Seleccione el registro del negocio que desea convertir de la sección Todos los registros del negocio de la página inicial de registro del negocio.  
  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros del negocio, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalles de registro de negocio, haga clic en el botón Convertir a oportunidad.
- 3 En la página Convertir registro del negocio, realice una de las siguientes acciones:
  - Para crear registros de cuenta y contacto para este registro del negocio, seleccione las opciones Crear automátic. nueva cuenta y Crear automat. nuevo contacto.  
  
En la sección Cuenta, el campo Compañía asociada aparece de forma predeterminada en el campo Cuenta asociada. En la sección Contacto, se muestran de forma predeterminada el nombre y los apellidos del registro del negocio.
  - Para crear una oportunidad y enlazarla a una cuenta y un contacto existentes, seleccione las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.  
  
Si el registro tiene asociado una cuenta, ésta se mostrará en el campo Cuenta asociada. Si el registro tiene asociado un contacto, éste se mostrará en el campo Contacto asociado.
  - Para enlazar el registro de negocio a una cuenta o un contacto diferentes, haga clic en el icono Búsqueda que hay junto a los campos Cuenta asociada o Contacto asociado y, a continuación, seleccione otra cuenta o contacto. Compruebe que se muestran los nombres adecuados en los campos Cuenta asociada y Contacto asociado, y que están seleccionadas las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.
- 4 Para convertir el registro del negocio en una oportunidad, seleccione Crear oportunidad automáticamente y rellene los campos.

El nombre del registro del negocio aparece en el campo Nombre de oportunidad de forma predeterminada. Los datos de los campos de ingresos, fecha de cierre, siguiente paso y descripción también se transfieren al registro de oportunidad. Puede editar estos datos en la página Convertir

registro del negocio. También puede asociar el registro del negocio a una oportunidad existente. Para ello, realice las siguientes acciones:

- a** Seleccione la opción Utilizar oportunidad existente
- b** Seleccione la oportunidad adecuada mediante el icono Búsqueda junto al campo Oportunidad asociada.

**5** Para convertir el registro del negocio, haga clic en Guardar.

## Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio

Tanto los perfiles de acceso como el rol de usuario deben contar con la configuración adecuada a fin de poder convertir los registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades. En este tema se describe la configuración requerida.

### Configuración del perfil de acceso para convertir registros del negocio

Los niveles de acceso que le permiten convertir registros del negocio figuran en las tablas siguientes. Esta configuración es necesaria tanto en el perfil de acceso predeterminado como en el perfil de acceso de propietario.

En la siguiente tabla se indican los niveles de acceso para los tipos de registro que le permiten convertir los registros del negocio.

Tipo de registro	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura y edición
Contacto	Lectura y edición
Registro del negocio	Lectura y edición
Oportunidad	Lectura y edición

En la siguiente tabla se indican los niveles de acceso para los tipos de registro de información relacionada que le permiten convertir los registros del negocio.

Tipo de registro	Tipo de registro de información relacionada	Nivel de acceso
Cuenta	Direcciones	Lectura, creación y edición
Contacto	Cuentas	Lectura y creación
	Direcciones	Lectura, creación y edición
Oportunidad	Ingresos	Lectura y edición
	Contacto	Lectura y creación

## Configuración del rol de usuario para convertir registros del negocio

La configuración de rol que le permite convertir los registros del negocio son los siguientes:

- El rol debe contar con registros del negocio de PRM: privilegio para convertir registros del negocio.
- El acceso de tipo de registro para el rol debe contar con la siguiente configuración:
  - En cualquier conversión de registros del negocio, la casilla de verificación Tiene acceso debe estar seleccionada para el tipo de registro del registro del negocio.
  - Para convertir (o lo que es lo mismo, asociar o enlazar) registros del negocio en oportunidades existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Oportunidad.
  - Para convertir registros del negocio en nuevas oportunidades, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Oportunidad.
  - Para convertir registros del negocio en cuentas existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Cuenta.
  - Para convertir registros del negocio en nuevas cuentas, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
  - Para convertir registros del negocio en contactos existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Contacto.
  - Para convertir registros del negocio en nuevos contactos, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Contacto.

## Campos de registro del negocio

Utilice la página Editar registro del negocio para agregar un registro del negocio o actualizar los detalles de alguno de los que ya existan. En esta página aparecen todos los campos disponibles para un registro del negocio.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica sobre registros del negocio</b>	
Nombre	Nombre del registro del negocio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Tipo	Tipo de registro del negocio. Las opciones son Estándar y No estándar.
Estado de envío	Estado de envío del registro del negocio. Las opciones son No enviado, Enviado y Recuperado.

Campo	Descripción
Fecha de caducidad	Fecha de caducidad del registro del negocio.
Precios especiales solicitados	Indica si se requieren precios especiales para el registro del negocio.
Oportunidad potencial asociada	Identificador único de la oportunidad potencial resultante del registro del negocio.
ID	Identificador único (ID) para el registro del negocio.
Socio principal	Cuenta de socio que ha descubierto el registro del negocio. El socio que descubra el registro del negocio ya no podrá seguir siendo propietario del mismo.
Ubicación del socio principal	Ubicación de la cuenta de socio de origen.
Programa de socios	Programa de socio al que está asociado el registro del negocio.
Objetivo	Objetivo asociado al registro del negocio.
Soporte solicitado	Indica si se requiere soporte previo a la venta para el registro del negocio.
<b>Información de oportunidad</b>	
Oportunidad asociada	Nombre de la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.
Nueva oportunidad	Indica si la oportunidad asociada al registro del negocio es nueva.
Moneda	Moneda seleccionada para la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.
Tamaño del negocio	Tamaño del negocio en las unidades de la moneda seleccionada.
Fecha de cierre	Fecha de cierre para la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.
Productos de interés	Área de producto en la que está interesado el cliente potencial.
Siguiente paso	Siguiente paso lógico en el proceso de venta para la oportunidad asociada al registro del negocio.
<b>Información de cliente</b>	
Cliente asociado	Nombre de la organización del cliente asociada al registro del negocio.
Nuevo cliente	Indica si el registro del negocio es para una nueva organización del cliente.
Nombre de compañía	Nombre de la organización del cliente.
País	País en el que se ubica la organización del cliente.
Dirección	Dirección de la organización del cliente.



Campo	Descripción
Ciudad	Ciudad en la que se encuentra la organización del cliente.
Región	Región en la que se encuentra la organización del cliente.
Código postal	Código postal de la organización del cliente.
Contacto asociado	Nombre del contacto asociado.
Nuevo contacto	Indica si se trata de un contacto nuevo.
Sr./Sra.	Indica la designación adecuada del saludo.
Nombre	Nombre del cliente.
Iniciales	Iniciales del cliente.
Apellidos	Apellidos de contacto del cliente.
Cargo	Cargo del cliente.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de contacto del cliente.
Nº de teléfono	Número de teléfono de contacto del cliente.
Teléfono móvil	Número de teléfono móvil de contacto del cliente.
Fax	Número de fax de contacto del cliente.
<b>Información de aprobación</b>	
Estado de aprobación	Estado actual de la aprobación del registro del negocio.
Aprobador actual	Nombre de la persona que tendrá que aprobar el registro del negocio posteriormente.
Aprobador final	Nombre de la persona encargada de dar la aprobación final al registro del negocio.
Fecha de envío	Fecha en la que el registro de la aprobación se ha enviado para su aprobación.
Fecha de aprobación	Fecha en la que ha sido aprobado el registro del negocio definitivamente.
Motivo de rechazo	Motivo por el cual se rechaza la aprobación del registro del negocio.
Descripción	Información adicional sobre el registro del negocio. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario del registro del negocio.  Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el

Campo	Descripción
	<p>administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Cuenta de socio del propietario	Nombre de la cuenta de socio propietario del registro del negocio.
Cuenta de socio de origen	Nombre de la cuenta de socio que ha descubierto el registro del negocio. El socio que descubra el registro del negocio ya no podrá seguir siendo propietario del mismo.
Descripción	Introduzca información adicional sobre el registro del negocio.

## Solicitudes de MDF

Los fondos de desarrollo de marketing (MDF) proporcionan a los propietarios de marca la posibilidad de poner fondos de marketing a disposición de un socio de una forma organizada para que el socio pueda vender los productos del propietario de marca en áreas geográficas concretas o para que el socio pueda comercializar su marca. Una *solicitud de MDF* es una solicitud de fondos por la que un socio pide fondos al propietario de la marca.

Los socios pueden solicitar la aprobación previa para financiar las actividades de marketing. En las solicitudes de MDF se especifican los detalles de la actividad de marketing y el costo estimado. La solicitud de MDF pasa entonces por un proceso de aprobación. El propietario de la marca proporciona los fondos aprobados para la solicitud de MDF y puede aprobarla, rechazarla o devolverla.

Después de realizadas las actividades de marketing, los socios pueden crear reclamaciones para rescatar el dinero gastado con la aprobación previa del propietario de la marca. Las reclamaciones se pueden crear contra una solicitud de MDF específica o pueden crearse independientemente. Una solicitud de MDF sólo puede tener una reclamación asociada. Cuando se aprueba la reclamación, el fondo se carga a la solicitud de MDF asociada.

## Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF

La página inicial de solicitudes de MDF es el punto de partida para la gestión de solicitudes de fondos de desarrollo de mercado (MDF).

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de MDF. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de una solicitud de MDF

Puede crear una solicitud de MDF haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Solicitudes de MDF modificadas recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y Campos de MDF.

## Trabajar con listas de solicitudes de MDF

La sección Listas de solicitudes de MDF muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las solicitudes de MDF.

Lista de solicitudes de MDF	Descripción
Todas las solicitudes de MDF	Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra las solicitudes de MDF.
Solicitudes de MDF creadas recientemente	Filtra todas las solicitudes de MDF, ordenadas por fecha de creación.
Solicitudes de MDF modificadas recientemente	Filtra todas las solicitudes de MDF, ordenadas por fecha de modificación.
Mis solicitudes de MDF	Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario.
Mis solicitudes de MDF creadas recientemente	Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de creación.
Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente	Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.
Todas las solicitudes de MDF pendientes	Todas las solicitudes de MDF con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de MDF pendientes	Todas las solicitudes de MDF de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de MDF aprobadas	Todas las solicitudes de MDF aprobadas de las que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o eliminar una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar incluidas en Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni eliminar.

### Visualización de la sección Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente

En la sección Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente se muestran las solicitudes de MDF que le pertenecen y que han sido modificadas recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

### Visualización de la sección Mis solicitudes de MDF pendientes

La sección Mis solicitudes de MDF pendientes muestra todas las solicitudes de MDF de las que es propietario y que tienen el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. Para extender la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de MDF

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de solicitudes de MDF:

- Listas de solicitudes de MDF
- Todas las solicitudes de MDF pendientes
- Solicitudes de MDF creadas recientemente
- Solicitudes de MDF modificadas recientemente
- Mis solicitudes de MDF pendientes
- Mis solicitudes de MDF aprobadas
- Mis solicitudes de MDF creadas recientemente
- Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente
- Solicitudes de MDF pendientes de mi aprobación

#### ***Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes de MDF***

- 1** En la página inicial de solicitudes de MDF, haga clic en Editar diseño.
- 2** En la página de diseño de la página inicial de solicitudes de MDF, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de solicitudes de MDF

Para gestionar solicitudes de MDF, realice las siguientes tareas:

- [Enviar solicitudes de MDF para aprobación](#) (en la página 429)
- [Recuperar solicitudes de MDF](#) (en la página 430)
- [Devolver solicitudes de MDF](#) (en la página 431)
- [Rechazar solicitudes de MDF](#) (en la página 431)
- [Aprobar solicitudes de MDF](#) (en la página 432)
- [Cancelar solicitudes de MDF](#) (en la página 433)
- [Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF](#) (en la página 434)
- [Rechazar reclamaciones de solicitudes de MDF](#) (consulte "[Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF](#)" en la página 434)
- [Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF](#) (en la página 435)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 38).

Para conocer procedimientos comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Enviar solicitudes de MDF para aprobación

Los socios pueden solicitar aprobación previa para la financiación de actividades de marketing enviando una solicitud de fondos de desarrollo de marketing (MDF). La solicitud MDF incluye detalles de la actividad y el importe que el socio calcula que invertirá.

**Antes de comenzar.** Cree la solicitud de MDF. Cree una regla de flujo de trabajo que designe a un usuario cualificado como aprobador de las solicitudes MDF. Si desea más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#).

### **Para enviar una solicitud de MDF para su aprobación**

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desee enviar para aprobación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Enviado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

Después de cambiar el valor del campo Estado de envío a Enviado y guardar el registro:

- El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actuales.
- Se inicia el enrutamiento de la solicitud MDF. Una regla de flujo de trabajo establece el nombre del usuario correspondiente en el campo Aprobador para la solicitud de MDF.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud MDF si no está ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones por correo electrónico.

La solicitud MDF aparece en la lista de registros a la espera de las acciones del aprobador y se bloquea para sólo lectura para el socio (propietario). No se permiten nuevas actualizaciones de la solicitud (por ejemplo, la actualización de importes solicitados, el cambio de los fondos asociados, etc.) El socio sólo puede hacer cambios en la solicitud de MDF enviada después de recuperarla.

## **Recuperar solicitudes de MDF**

Después del envío de una solicitud de fondos de desarrollo de marketing (MDF) y antes de su aprobación, el usuario puede recuperarla. Si la recupera correctamente, podrá continuar actualizándola y volver a enviarla para aprobación.

**Antes de comenzar.** La solicitud de MDF debe tener el estado de envío Enviado y el estado de aprobación Pendiente de aprobación.

### **Para recuperar una solicitud de MDF**

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desee recuperar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Recuperado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de envío cambie a Recuperado:

- El estado de aprobación se restablece en un valor nulo.
- Una regla de flujo de trabajo crea una tarea nueva para realizar el seguimiento de la acción (si se ha configurado).
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones oportunas por correo electrónico (si se ha configurado).

Ahora puede actualizar la solicitud de MDF y volver a enviarla. Si desea más información sobre el envío de solicitudes, consulte [Enviar solicitudes de MDF para aprobación](#) (en la página 429).

## Devolver solicitudes de MDF

Mientras una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede devolverla al propietario para que realice cambios o proporcione información adicional.

**Antes de comenzar.** La solicitud de MDF debe tener el estado de envío de Enviada.

### *Para devolver una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea devolver en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Devuelto en el campo Estado de aprobación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de MDF se establece en No enviado.
- La fecha se quita del campo Fecha de aprobación previa, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

A continuación, el propietario de la solicitud de MDF puede actualizar la solicitud y reenviarla. Para obtener más información acerca del envío de solicitudes de MDF, consulte [Enviar solicitudes de MDF para aprobación](#) (en la página 429).

## Rechazar solicitudes de MDF

Mientras una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede rechazarla si el importe solicitado para la actividad de marketing no se puede conceder.

**Antes de comenzar.** La solicitud de MDF debe tener el estado de envío de Enviada.

### **Para rechazar una solicitud de MDF**

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea rechazar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de solicitud de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Rechazado en el campo Estado de aprobación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de MDF permanece como Enviado.
- La fecha se quita del campo Fecha de aprobación previa, pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
- Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha rechazado, se convierte en de sólo lectura para el propietario y no se permiten futuras actualizaciones.

## **Aprobar solicitudes de MDF**

Un aprobador puede realizar una aprobación previa de una solicitud de MDF y asignar fondos a la actividad de marketing solicitada. En la actualidad, la ruta de aprobación de las solicitudes de MDF constituye un proceso manual y sólo se admite un nivel de aprobación.

**NOTA:** puede conseguir la aprobación de varios niveles cuando cada uno de los aprobadores de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador para el siguiente aprobador de la cadena.

**Antes de comenzar.** El estado de envío de la solicitud de MDF debe estar establecido en Enviado para que se pueda aprobar.

### **Para aprobar una solicitud de MDF**

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea aprobar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, introduzca un importe en el campo Importe aprobado previamente.
- 4 En el campo Estado de aprobación, seleccione Aprobado y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:



- Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de envío es Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el importe aprobado previamente no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador actual y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- El campo Última aprobación de muestra ahora el usuario actual. El campo Aprobador actual no se actualiza.
- La fecha de aprobación previa cambia a la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Un flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
- Un flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha aprobado, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones si no es para enviar una reclamación o ampliar la fecha de caducidad.

## Cancelar solicitudes de MDF

En cualquier momento, el propietario de la marca puede cancelar una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) si la solicitud de MDF deja de ser válida.

**Antes de comenzar.** El estado de aprobación de la solicitud de MDF se debe establecer en Aprobado.

### *Para cancelar una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF que desea cancelar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Cancelado en el campo Estado de aprobación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Cancelado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el estado de aprobación se ha establecido en Aprobado.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción.
- Un flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha cancelado, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones.

## Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF

Los socios crean reclamaciones para canjear el dinero aprobado previamente que se gastó en las actividades de marketing. Las reclamaciones se crean para una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) o pueden existir de forma independiente.

### *Para enviar una reclamación para una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF para la que desea enviar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de solicitud de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, introduzca el importe en el campo Importe total solicitado de reclamación.
- 4 En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación enviada y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de la reclamación haya cambiado a Reclamación enviada y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- Comienza la ruta de la reclamación de la solicitud de MDF.
- Una regla de flujo de trabajo rellena el campo Aprobador de la solicitud de MDF con el usuario adecuado.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud de MDF si no está ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

## Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF

A medida que una reclamación de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede rechazarla.

**Antes de comenzar.** La reclamación de MDF debe tener el estado de reclamación Reclamación enviada.

### *Para rechazar una reclamación para una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF para la que desea rechazar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.

- 3 En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Reclamación rechazada en el campo Estado de la reclamación y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de la reclamación a Reclamación rechazada y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente: una regla de flujo de trabajo enviará las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

## Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF

Un aprobador puede aprobar una reclamación de MDF (fondo de desarrollo de marketing) y ofrecer un crédito al socio. Actualmente, sólo se admite un nivel de aprobación en las reclamaciones de MDF.

**Antes de comenzar.** El estado de envío de la reclamación de MDF debe estar establecido en Reclamación enviada para que se pueda aprobar.

### *Para aprobar una reclamación para una solicitud de MDF*

- 1 Seleccione la solicitud de MDF para la que desea aprobar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de MDF, introduzca el importe en el campo Importe total aprobado de reclamación.
- 4 En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación aprobada y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el importe total aprobado de la reclamación no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- La fecha de decisión de la reclamación se establece en la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Cuando se aprueba la reclamación, se adeuda el fondo asociado con la solicitud de MDF.

## Campos de solicitudes de MDF

Utilice la página Editar solicitud de MDF para agregar una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) o actualizar los detalles de una solicitud de MDF existente. La página Editar solicitud de MDF muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de MDF.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la solicitud de MDF principal</b>	
ID	Identificador de la solicitud de MDF (ID).
Nombre de solicitud	Nombre que califica de forma única a la solicitud de MDF.
Cuenta de socio principal	Compañía asociada, que está al mando del envío de la solicitud de MDF.
Fondo	El nombre del fondo asociado con la solicitud de MDF.
Estado de envío	Estado del envío, como Enviado, No enviado o Recuperado.
Fecha de vencimiento	Fecha en que debe estar aprobada la solicitud de MDF. De forma predeterminada, se establece en la fecha actual más 7 días.
Fecha de caducidad	Fecha en que la solicitud de MDF deja de ser válida.
Campaña	Nombre de la campaña a la que está asociada la solicitud de MDF.
Objetivo de marketing	Motivo de marketing de la solicitud de MDF.
Región	Región para la que se realiza la solicitud de MDF.
Categoría	Categoría a la que pertenece la solicitud de MDF.
Programa de socios	Nombre del programa de socios al que está asociada la solicitud de MDF.
Moneda de la solicitud de MDF	Moneda solicitada para la solicitud de MDF.
<b>Información detallada de la solicitud de MDF</b>	
Fecha de inicio	Fecha y hora de inicio de la actividad de marketing. Puede cambiar esta fecha con los controles de agenda.
Fecha de finalización	Fecha y hora de finalización de la actividad de marketing. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Importe solicitado	Importe total solicitado para la actividad de marketing.
Importe aprobado previamente	El propietario de marca introduce el importe total aprobado para la actividad de marketing.
Estado de aprobación	Estado de aprobación actual de la solicitud de MDF.
Fecha de solicitud	Fecha y hora de creación de la solicitud de MDF.
Fecha de envío	Fecha y hora de envío de la solicitud de MDF.

Campo	Descripción
Fecha de aprobación previa	Fecha y hora de aprobación previa de la solicitud de MDF.
Aprobador	El nombre del aprobador actual.
Última aprobación de	Nombre del aprobador anterior.
Código de motivo	Motivo de que no se aprobara la actividad de marketing. Los valores predeterminados son: Duplicado, Información incorrecta, Información insuficiente y Otros.
<b>Información de reclamación</b>	
Importe total solicitado de reclamación	Importe total de la reclamación que el socio solicita para la actividad de marketing.
Importe total de la reclamación aprobado	Importe total de la reclamación aprobado por el propietario de marca para la actividad de marketing.
Estado de reclamación	Estado actual de la reclamación.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	Fecha en que se ha tomado la decisión sobre la reclamación.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>Propietario del registro de solicitud de MDF.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de MDF. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Cuenta de socio del propietario	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.

Campo	Descripción
Gerente de canal	El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.
Cuenta de socio de origen	Nombre del socio que ha iniciado la solicitud de MDF.

## Solicitudes de precios especiales

Las *solicitudes de precios especiales* incluyen el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca un descuento en un producto. Por ejemplo, una solicitud de precios especiales posiblemente sea una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios. El propietario de la marca concede precios más bajos y ofrece créditos al socio tras la venta. El precio especialmente autorizado normalmente es válido para un producto, cantidad, duración autorizada y para el socio o cliente final, o ambos.

Las solicitudes de precios especiales incluyen las dos fases siguientes:

**Gestión de solicitud de precios especiales.** El socio o el propietario de la marca en nombre del socio crea una solicitud de precios especiales para un producto y ofrece detalles, como, por ejemplo, el motivo de dicha bajada de precio. El socio envía la solicitud al propietario de la marca para su aprobación y cuando ésta se aprueba, vende el inventario al cliente a un nuevo precio más bajo. Tras la venta, el socio puede utilizar el proceso de reclamación de precios especiales para reclamar la diferencia entre el costo de compra y el nuevo costo autorizado.

**Gestión de reclamación de precios especiales.** El socio crea una reclamación de precios especiales sobre solicitudes de precios especiales abiertas y aprobadas para recibir crédito frente a pérdidas. Normalmente, los informes de punto de venta se envían tras la venta con reclamación de precios especiales. Después de que la solicitud sea aprobada, el propietario de la marca ofrece un crédito al socio por la diferencia entre el costo original y el nuevo costo autorizado.

Las solicitudes de precios especiales benefician a los propietarios de las marcas y a los socios de las siguientes maneras:

- Permite a los propietarios de las marcas apoyar a sus socios en situaciones competitivas
- Anima a los socios a comprar y vender productos de los propietarios de las marcas, aunque posiblemente los precios bajen en el futuro

## Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales

La página inicial de solicitud de precios especiales es el punto de inicio de la gestión de solicitudes de precios especiales.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de precios especiales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una solicitud de precios especiales

Puede crear una solicitud de precios especiales haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de solicitud de precios especiales](#) (en la página 453).

## Trabajar con listas de solicitud de precios especiales

La sección Listas de solicitud de precios especiales muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La siguiente tabla describe las listas estándar para las solicitudes de precios especiales.

Lista de solicitud de precios especiales	Descripción
Todas las solicitudes de precios especiales	La lista muestra todos los registros de los que tiene visibilidad, independientemente del propietario de la lista. No filtra las peticiones de precios especiales.
Solicitudes de precios especiales creadas recientemente	Filtra todas las peticiones de precios especiales, ordenadas por fecha de creación.
Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente	Filtra todas las peticiones de precios especiales, ordenadas por fecha de modificación.
Mis solicitudes de precios especiales	Filtra las solicitudes de precios especiales con su nombre en el campo Propietario.
Mis solicitudes de precios especiales creadas recientemente	Filtra las solicitudes de precios especiales con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de creación.
Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente	Filtra las solicitudes de precios especiales con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.
Todas las solicitudes de precios especiales pendientes	Filtra todas las solicitudes de precios con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de precios especiales pendientes	Filtra todas las solicitudes de precios especiales de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.

Lista de solicitud de precios especiales	Descripción
Mis solicitudes de precios especiales aprobadas	Filtra todas las solicitudes de precios especiales aprobadas de las que es propietario.
Solicitudes de precios especiales pendientes de mi aprobación	Filtra todas las solicitudes de precios especiales que tienen el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada y es el próximo aprobador.

Para ver una lista, haga clic en el nombre de la lista.

Para crear una nueva lista, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una nueva lista, edite o elimine una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar creadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlas ni eliminarlas.

## Visualización de la sección Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente

La sección Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente muestra las solicitudes de precios especiales de las que es propietario y que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Visualización de la sección Mis solicitudes de precios especiales pendientes

La sección Mis solicitudes de precios especiales pendientes muestra las solicitudes de precios especiales de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de solicitud de precios especiales

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes de precios especiales:

- Listas de solicitud de precios especiales
- Todas las solicitudes de precios especiales pendientes
- Solicitudes de precios especiales creadas recientemente
- Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente
- Mis solicitudes de precios especiales pendientes
- Mis solicitudes de precios especiales aprobadas
- Mis solicitudes de precios especiales creadas recientemente
- Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente



- Solicitudes de precios especiales pendientes de mi aprobación
- Una o más secciones de informes (el administrador de la compañía puede hacer secciones de informes, como Informe de datos analíticos de solicitud de precios especiales, disponible en la página inicial de solicitudes de precios especiales).

### ***Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes de precios especiales***

- 1 En la página inicial de solicitudes de precios especiales, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de solicitudes de precios especiales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Gestión de las solicitudes de precios especiales**

Para gestionar las solicitudes de precios especiales, realice las siguientes tareas:

- [Enlazar productos a solicitudes de precios especiales](#) (consulte "[Enlace de productos a solicitudes de precios especiales](#)" en la página 442)
- [Enlazar programas a solicitudes de precios especiales](#) (en la página 443)
- [Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación](#) (en la página 443)
- [Recuperar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 444)
- [Devolver solicitudes de precios especiales](#) (en la página 445)
- [Rechazar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 445)
- [Aprobar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 446)
- [Cancelar solicitudes de precios especiales](#) (en la página 447)
- [Enviar reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#) (consulte "[Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#)" en la página 448)
- [Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#) (en la página 448)
- [Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales](#) (en la página 449)

Para conocer los procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 38).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Enlace de productos a solicitudes de precios especiales

Puede enlazar productos a solicitudes de precios especiales para realizar las siguientes acciones:

- Realizar seguimientos de los productos que pertenezcan a la solicitud de precios especiales
- Calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente

**NOTA:** para calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente, haga clic en el botón **Totales de solicitudes de actualización**.

**Antes de empezar.** El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con productos con precios especiales. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace **Editar diseño** y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para enlazar un producto a una solicitud de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se enumera en la sección **Todas las solicitudes de precios especiales** en la página inicial de solicitud de precios especiales) a la que desea enlazar un producto.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección **Productos con precios especiales** y haga clic **Agregar**.

- 3 En el campo **Producto**, seleccione el producto que desea agregar a la solicitud de precios especiales.

- 4 En la página **Detalles de producto de precios especiales**, actualice los campos requeridos.

Para obtener más información sobre los campos, consulte [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 451).

- 5 Guarde el registro.

### *Para calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (enumeradas en la sección **Todas las solicitudes de precios especiales** en la página inicial de solicitud de precios especiales) para la que desea calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos con precios especiales.
- 3 Haga clic en Totales de solicitudes de actualización en la sección Productos con precios especiales  
De esta manera se calcula el total solicitado y los importes aprobados previamente, a la vez que se actualizan los campos Importe total solicitado e Importe total autorizado en la solicitud de precios especiales.

## Enlazar programas a solicitudes de precios especiales

Puede asociar una solicitud de precios especiales a un programa de socio específico en el que participe.

### *Para enlazar programas a solicitudes de precios especiales*

- 1 Desplácese a la página Editar solicitud de precios especiales.
- 2 En la lista de programas de socios, seleccione el programa de socio que desee agregar a la solicitud de precios especiales y, a continuación, haga clic en Guardar.

## Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación

El socio o el propietario de la marca en nombre del socio crea una solicitud de precios especiales para un ajuste del precio de un producto y ofrece detalles, como, por ejemplo, el motivo de dicha bajada de precio. El socio envía la solicitud al propietario de la marca para su aprobación. El propietario de la marca puede conceder o no la solicitud. La mayoría de las compañías disponen de procesos bien definidos para tratar dichas solicitudes para su aprobación por parte de los socios. Normalmente, uno o más empleados del propietario de la marca evalúa la solicitud de precios especiales en una variedad de criterios y finalmente deciden si aprobar o no la solicitud.

**Antes de empezar.** Primero se debe crear la solicitud de precios especiales. Para obtener más información sobre la creación de registros, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42). Se debe crear una regla de flujo de trabajo que asigne un usuario adecuado como el aprobador para solicitudes de precios especiales. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#).

### *Para enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se enumera en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) que desea enviar para su aprobación.  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Enviado del campo Estado de envío.

**4** Haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de envío haya cambiado a Enviado y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se define en Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución de la solicitud de precios especiales. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador de la solicitud de precios especiales en el usuario pertinente.
- Se agrega el aprobador (si ya no está presente) al equipo de la solicitud de precios especiales.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico necesarias.

La solicitud de precios especiales aparece en la lista de registros a la espera de la acción del aprobador y se convierte en de sólo lectura para el socio (propietario). No se permiten futuras actualizaciones en la solicitud de precios especiales (por ejemplo, agregar o eliminar productos, actualizar los precios solicitados, etc.). El socio sólo puede modificar una solicitud de precios especiales enviada tras recuperarla correctamente.

## Recuperar solicitudes de precios especiales

Tras enviar una solicitud de precios especiales para su aprobación y antes de aprobarse, puede recuperar la solicitud. Después de recuperar la solicitud de precios especiales correctamente, puede continuar con la actualización y volver a enviarla para su aprobación.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado y un estado de aprobación Pendiente de aprobación.

### *Para recuperar las solicitudes de precios especiales*

- 1** Seleccione la solicitud de precios especiales (que se muestra en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) que desea recuperar.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2** En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3** En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Recuperado del campo Estado de envío.
- 4** Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de envío a Recuperado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación se restablece en blanco.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Ahora puede actualizar la solicitud de precios especiales y volver a enviarla. Para obtener más información sobre el envío de solicitudes de precios especiales, consulte [Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación](#) (en la página 443).

## Devolver solicitudes de precios especiales

A medida que la solicitud de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede devolverla al propietario para realizar cambios. El aprobador puede proporcionar comentarios y solicitar información adicional del propietario.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado.

### *Para devolver solicitudes de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea devolver de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.  
  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Devuelto del campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de precios especiales se define en No Enviado.
- Se quita la fecha del campo Fecha de autorización. Sin embargo, la fecha enviada permanece en el campo Fecha de envío.
- Una regla de flujo de trabajo crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

El propietario de la solicitud de precios especiales puede actualizar la solicitud de precios especiales y volver a enviarla. Para obtener más información sobre el envío de solicitudes de precios especiales, consulte [Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación](#) (en la página 443).

## Rechazar solicitudes de precios especiales

A medida que la solicitud de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazarla si los descuentos solicitados no se pueden conceder.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado.

### *Para rechazar solicitudes de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea rechazar desde la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Rechazado del campo Estado de aprobación.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:

- El estado de envío de la solicitud de precios especiales permanece en el estado Enviado.
- Se quita la fecha del campo Fecha de autorización. Sin embargo, la fecha enviada permanece en el campo Fecha de envío.
- Una regla de flujo de trabajo crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de rechazar la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura para el propietario y no se permiten futuras actualizaciones.

## Aprobar solicitudes de precios especiales

En función de los procesos de negocio para la compañía, posiblemente se necesitaría más de una persona de la compañía para aprobar una solicitud de precios especiales. Actualmente, la distribución de la aprobación es un proceso manual y sólo admite un nivel de aprobación. El campo de aprobador actual debe modificarse manualmente para mover la solicitud de precios especiales a lo largo de la cadena de aprobación.

**Nota:** cada aprobador de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador, de modo que tiene lugar dicha aprobación de varios niveles.

**Antes de empezar.** El estado de envío de la solicitud de precios especiales debe definirse en Enviado antes de poder aprobarla.

### *Para aprobar solicitudes de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea aprobar de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.  
  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Aprobado del campo Estado de aprobación.
- 4 Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Aprobado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el estado de envío se defina en Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el importe total autorizado no supere el límite de aprobación definido para el aprobador actual y que el aprobador no ocasione un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- Oracle CRM On Demand valida que el importe total autorizado sea igual a la suma de los importes autorizados de todos los productos de precios especiales. Si no es igual, la validación falla y se muestra un mensaje de error pertinente.
- El campo Última aprobación cambia al usuario actual. El campo actual Aprobador no se actualiza.
- Los datos autorizados cambian la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de aprobarse la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones salvo cuando se envía una reclamación relacionada o se amplía la fecha de caducidad.

## Cancelar solicitudes de precios especiales

El propietario de la marca puede cancelar una solicitud de precios especiales en cualquier momento si la solicitud ya no es válida.

**Antes de empezar.** La solicitud de precios especiales debe tener un estado de aprobación Aprobado.

### *Para cancelar una solicitud de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales que desea cancelar de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.  
  
Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Cancelado del campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.  
  
Cuando cambie el estado de aprobación a Cancelado, sucederá lo siguiente:
  - Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de aprobación sea Aprobado.
  - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción.
  - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de cancelar la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones.

## Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales

Los socios utilizan el proceso de reclamación de precios especiales para reclamar la diferencia entre el costo de la compra original y el nuevo costo aprobado autorizado en la solicitud de precios especiales. Normalmente uno o más empleados del propietario de marca evalúan la reclamación utilizando una serie de criterios y deciden si aprobar o no la reclamación.

### *Para enviar reclamaciones para solicitudes de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea enviar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de precios especiales, introduzca un importe en el campo Importe total solicitado de reclamación.
- 4 Seleccione Reclamación enviada del campo Estado de la reclamación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de la reclamación haya cambiado a Enviado y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- Se inicia el enrutamiento de la reclamación de la solicitud de precios especiales. Una regla de flujo de trabajo establece el nombre del usuario correspondiente en el campo Aprobador para la solicitud de precios especiales.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud de precios especiales, en caso de no encontrarse ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

## Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

A medida que una reclamación de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazarla.

**Antes de empezar.** La reclamación de precios especiales debe tener un estado de reclamación Enviado.

### *Para rechazar una reclamación de una solicitud de precios especiales*

- 1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea rechazar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.



**3** En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Rcl. rechazada del campo Estado de la reclamación.

**4** Haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de reclamación a Rcl. rechazada y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente: una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

## Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

Un aprobador puede aprobar una reclamación de precios especiales y ofrecer un crédito al socio. Actualmente, sólo se admite un nivel de aprobación para las reclamaciones de precios especiales.

**Antes de empezar.** El estado de reclamación de la reclamación de precios especiales debe definirse en Reclamación enviada antes de poder aprobarla.

### *Para aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales*

**1** Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea aprobar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

**3** En la página Editar solicitud de precios especiales, introduzca un importe en el campo Importe total aprobado de reclamación.

**4** En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación aprobada y, a continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de reclamación a Reclamación aprobada, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el importe total aprobado de reclamación no supere el límite de aprobación definido para el aprobador actual y que el aprobador no ocasione un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- La fecha de decisión sobre la reclamación cambia la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

## Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados

Para gestionar productos de precios especiales como elementos relacionados, realice las siguientes tareas:

- [Crear productos de precios especiales como elementos relacionados](#) (en la página 450)
- [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 451)

Para conocer los procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 38).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Crear productos de precios especiales como elementos relacionados

Puede crear un producto de precios especiales como un elemento relacionado de una solicitud de precios especiales para indicar el costo solicitado (u otra información) para un producto específico. En Oracle CRM On Demand, puede crear un producto de precios especiales como un elemento relacionado introduciendo la información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde la página de detalles de solicitud de precios especiales.

**NOTA:** antes de poder crear los productos de precios especiales, se debe agregar el área Productos de precios especiales a la página de detalles de solicitud de precios especiales como un elemento relacionado. Para obtener más información sobre la adición de elementos relacionados, consulte [Personalización de diseños de ítems relacionados](#).

### *Para crear productos de precios especiales como elementos relacionados*

- 1 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos de precios especiales y haga clic Agregar.
- 2 En el campo Nombre del producto, seleccione un producto.
- 3 Actualice el resto de los campos de la página Editar producto de solicitud de precios especiales tanto como sea necesario. A continuación, haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre cada campo, consulte [Campos de producto de precios especiales](#) (en la página 451).

## Campos de producto de precios especiales

Utilice la página Editar producto de solicitud de precios especiales para crear un nuevo producto de precios especiales. La página Editar producto de solicitud de precios especiales muestra el conjunto completo de campos disponibles para un producto de precios especiales.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre los campos de las páginas de edición de producto de solicitud de precios especiales.

Campo	Descripción
<b>Información clave sobre el producto</b>	
Producto	Nombre del producto para la solicitud de precios especiales. Si la solicitud de precios especiales está relacionada con una oportunidad, sólo se pueden seleccionar los productos que existen para esa oportunidad. En caso contrario, se enumeran todos los productos.
Producto: Categoría del producto	Categoría del producto dentro de la definición del producto. Sólo lectura.
Cantidad	Cantidad de productos que se espera vender con esta solicitud de precios especiales.
Moneda	Moneda para el producto de precios especiales.
Producto: N° de pieza	Número de pieza dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.
Producto: Tipo	Tipo de producto dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.
Producto: Estado	Estado dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.
PVPR	<p>Precio de venta sugerido por el fabricante (PVPR) en la moneda de uso. Este campo es de sólo lectura para el socio.</p> <p>Si se ha definido un cliente final para la solicitud de precios especiales y se ha asociado una lista de precios al cliente final, Oracle CRM On Demand rellena el campo PVPR cuando se guarde el registro de producto de precios especiales, basado en la lista de precios. La lista de precios de la solicitud de precios especiales se rellena automáticamente con el valor de la lista de precios agregado al registro de cuenta o de cliente final que esté asociado al registro de solicitud de precios especiales.</p>

Campo	Descripción
	<p>También se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La lista de precios asociada al cliente final es del tipo "PVPR"</li> <li>■ El estado de la lista de precios es "Publicado"</li> <li>■ El producto existe en la lista de precios</li> <li>■ La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas efectivas De/A de la lista de precios (e Ítem de línea de lista de precios)</li> </ul> <p>Si no se ha asociado ninguna lista de precios al cliente final, la lista de precios del encabezado de solicitud de precios especiales permanecerá vacía.</p>
<b>Información detallada de la solicitud de precios especiales</b>	
Costo de compra	<p>Precio que el socio pagó originalmente por el producto. Oracle CRM On Demand rellena este campo cuando se guarda el registro de producto de precios especiales de la lista de precios asociada a la cuenta de socio del propietario. Para que se rellene el costo de compra en el registro de producto con precios especiales, el propietario la solicitud de precios especiales debe ser un usuario de socio. También se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La lista de precios asociada a la cuenta de socio del propietario es del tipo "DIST COST"</li> <li>■ El estado de la lista de precios es "Publicado"</li> <li>■ El producto existe en la lista de precios</li> <li>■ La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas efectivas De/A de la lista de precios (e Ítem de línea de lista de precios)</li> </ul> <p>Puede editar el campo Costo de compra y cambiar el valor predeterminado.</p>
Costo solicitado	Precio reducido que el socio solicitó para la solicitud de precios especiales.
Costo de venta solicitado	Precio de venta al que el socio vende el producto.
Costo autorizado	Precio del socio que se negoció para la solicitud de precios especiales. Este campo es de sólo lectura para el socio.
Precio de venta sugerido	Precio de venta sugerido por el propietario de la marca. Este campo es de sólo lectura para el socio.
Importe solicitado	Calcula el descuento solicitado. Oracle CRM On Demand

Campo	Descripción
	calcula el importe.
Porcentaje de descuento solicitado	Calcula el porcentaje de descuento solicitado. Oracle CRM On Demand calcula el porcentaje de descuento.
Importe autorizado	Calcula el descuento autorizado. Oracle CRM On Demand calcula el descuento autorizado.
Porcentaje de descuento autorizado	Calcula el porcentaje de descuento autorizado. Oracle CRM On Demand calcula el porcentaje de descuento autorizado.
<b>Justificación de precios especiales</b>	
Nombre de competidor	Nombre de la competencia para la solicitud de precios especiales.
Producto de la competencia	Nombre que recibe el producto de la competencia.
Precio del producto de la competencia	El precio del producto de la competencia.
Socio de la competencia	El nombre del socio de la competencia.
Otra información de la competencia	Cualquier otra información relacionada con los productos ofertados por la competencia, justificación de precios especiales, etc.
<b>Información adicional</b>	
Descripción	Información adicional sobre este elemento de lista. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

## Campos de solicitud de precios especiales

Utilice la página Editar solicitud de precios especiales para agregar una solicitud de precios especiales o actualizar detalles de una solicitud de precios especiales existente. La página Editar solicitud de precios especiales muestra el conjunto completo de campos de una solicitud de precios especiales.

**NOTA** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la solicitud de precios especiales</b>	
ID	Identificador (ID) de la solicitud de precios especiales.

Campo	Descripción
Nombre de solicitud	Único nombre de la solicitud de precios especiales.
Cuenta de socio principal	La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de precios especiales.
Estado de envío	Estado del envío, como No enviado, Enviado, Recuperado.
Fecha de vencimiento	Fecha para la que debe aprobar la solicitud de precios especiales. Este campo muestra de manera predeterminada la fecha en forma de semana desde el día actual.
Fondo	Nombre del fondo asociado a la solicitud de precios especiales.
Oportunidad	Oportunidad relacionada con la solicitud de precios especiales.
Cliente final	Cliente final de la solicitud de precios especiales. Si la solicitud está asociada a una oportunidad, sólo puede seleccionar Cuenta de oportunidad.
Cuenta de socio de origen	El socio que originó la solicitud de precios especiales.
Registro del negocio	Registro del negocio relacionado con la solicitud de precios especiales.
Programa de socios	Programa de socios asociado a la solicitud de precios especiales.
Moneda	Moneda a la que se convierte el precio. Puede seleccionar otra moneda para convertir el precio si el administrador de la compañía configura esta función.
<b>Información detallada de la solicitud de precios especiales</b>	
Fecha de inicio	Fecha y hora en la que comienzan los precios especiales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha de finalización	Fecha y hora tras la que los precios especiales ya no están en vigencia. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Importe total solicitado	Oracle CRM On Demand genera el total del importe solicitado de cada producto de precios especiales.
Importe total autorizado	Oracle CRM On Demand genera el total del importe autorizado de cada producto de precios especiales.
Fecha de solicitud	Fecha y hora en la que se ha creado la solicitud de precios especiales.
Fecha de envío	Fecha y hora en la que se han enviado las solicitudes de

Campo	Descripción
	precios especiales.
Fecha de autorización	Fecha y hora en la que se ha aprobado la solicitud de precios especiales.
Aprobador	El nombre del aprobador actual.
Estado de aprobación	Estado de aprobación actual de la solicitud de precios especiales, como Pendiente de aprobación, Aprobado, Devuelto, Rechazado, Caducado o Cancelado.
Última aprobación de	Nombre de las personas que han aprobado la solicitud de precios especiales más recientemente.
Código de motivo	Indica el motivo por el que la solicitud de precios especiales se ha devuelto o rechazado.
<b>Información de reclamación</b>	
Solicitud del importe total de la reclamación	Importe total de reclamación solicitado por el socio.
Importe total de la reclamación aprobado	Importe total de reclamación aprobado por el propietario de la marca.
Estado de reclamación	Estado actual de la reclamación, como En progreso, Reclamación enviada, Recl. rechazada y Reclamación aprobada.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>Propietario del registro de solicitud de precios especiales.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a</a></p>

Campo	Descripción
	<a href="#">datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Modificado	Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Oracle CRM On Demand genera este valor.
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de precios especiales. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Cuenta de socio del propietario	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.
Gerente de canal	El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.

## Fondos

En las páginas Fondos podrá crear fondos, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

El *fondo* normalmente es una suma de dinero o un conjunto de otros recursos que se reservan con un objetivo específico. Los fondos pueden ser para desarrollo de mercado, cooperativos, para la promoción de la marca, etc. En la página Fondos se pueden gestionar una serie de actividades que necesitan aprobación previa y procesar reclamaciones de fondos para marketing.

Cuando crea un registro de fondo, pasa a ser el propietario o gerente del fondo. Normalmente, los propietarios de fondos pueden actualizar o eliminar registros de fondos, agregar otros usuarios como participantes en los fondos, crear entradas de crédito y débito, y agregar al fondo archivos adjuntos y notas. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar sus niveles de acceso para restringir o ampliar su acceso a los registros de fondos.

Los participantes en los fondos pueden ver el registro del fondo, pero no editarlo. Además, pueden enviar solicitudes de aprobación previa y de reclamaciones sobre los fondos en los que aparecen como participantes. Los gerentes de fondos pueden ver y editar todas las solicitudes de fondos que poseen y pueden aprobar o rechazar estas solicitudes de fondo.

**NOTA:** el usuario no puede editar solicitudes de fondos cuyo estado sea Reclamación aprobada.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el manejo de fondos, puede que la ficha Fondos quede excluida de la instalación.



## Trabajar con la página inicial de Fondos

La página inicial de Fondos es el punto de partida para gestionar fondos y solicitudes de fondos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de Fondos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de un fondo o una solicitud de fondos

Puede crear un fondo o una solicitud de fondos haciendo clic en Fondo o en Solicitud de fondos en la sección Crear en la parte izquierda de la página inicial de Fondos. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del fondo](#) (en la página 467).

### Trabajar con listas de fondos o listas de solicitudes de fondos

Las secciones Listas de fondos o Listas de solicitudes de fondos muestran una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de fondos que están disponibles de forma predeterminada.

Lista de fondos	Filtros
Todos los fondos	Todos los fondos que poseen usted y sus subordinados
Todos los fondos activos	Todos los fondos con estado Activo cuya propiedad pertenece a usted y a sus subordinados
Mis fondos	Fondos con su nombre en el campo Propietario
Mis fondos activos	Fondos que contienen su nombre en el campo Propietario y tienen el estado Activo

En la siguiente tabla se describen las listas de solicitudes estándar que están disponibles de forma predeterminada.

Lista de solicitudes de fondos	Filtros
Todas las solicitudes de fondos	Todas las solicitudes de fondos que poseen usted y sus subordinados
Mis solicitudes de fondos	Solicitudes de fondos con su nombre en el campo Propietario
Mis solicitudes de fondos pendientes	Todas las solicitudes de fondos de su propiedad con el estado Aprobación previa enviada.
Solicitudes de fondos pendientes	Todas las solicitudes de fondos con el

Lista de solicitudes de fondos	Filtros
	estado Aprobación previa enviada.
Mis solicitudes de fondos aprobadas	Todas las solicitudes de fondos de su propiedad con el estado Aprobación previa.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de solicitudes de fondos pendientes

Para ver sus solicitudes de fondos pendientes, consulte la sección Mis solicitudes de fondos pendientes, donde se muestra la información siguiente: Nombre de solicitud de fondos, Fondo, Solicitud de aprobación previa, Concedida, Aprobada, Fecha de solicitud, Fecha de caducidad y Estado.

Las solicitudes de fondos pendientes son las solicitudes que tienen el estado Aprobación previa enviada.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de los fondos modificados recientemente.

### Visualización de actividades abiertas para solicitudes de fondos

Para ver las actividades abiertas de las solicitudes de fondos, consulte la sección Solicitud de fondos - Actividades abiertas, en la que se muestra la información siguiente: Fecha de caducidad, Prioridad, Actividad, Asunto y Solicitud de fondos.

La información proporciona una lista de las actividades abiertas que están enlazadas a sus solicitudes de fondos. El campo Prioridad muestra la prioridad de las tareas que el usuario o el gerente ha especificado, por ejemplo, 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Baja. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para una prioridad baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de las solicitudes de fondos modificadas recientemente.

### Adición de secciones a la página inicial de Fondos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de Fondos:

- Solicitudes de fondos pendientes
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de Fondos)

### ***Para agregar secciones a la página inicial de Fondos***

- 1 En la página inicial de Fondos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de Fondos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos.

- [Fondos](#) (en la página 456)
- [Gestión de fondos](#) (en la página 459)
- [Campos del fondo](#) (en la página 467)

## **Gestión de fondos**

Para gestionar fondos, realice las siguientes tareas:

- [Agregar participantes en fondos](#) (consulte "[Adición de participantes en fondos](#)" en la página 460)
- [Añadir créditos a fondos](#) (en la página 461)
- [Procesar solicitudes de fondos](#) (en la página 461)
- [Procesar reclamaciones](#) (en la página 465)
- [Aplicar deudas a fondos](#) (en la página 466)
- [Revisar la actividad de los fondos](#) (en la página 466)

**NOTA:** la característica Fondos no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no se encuentre disponible para su compañía.

**NOTA:** sólo los propietarios podrán actualizar registros de fondos. Los participantes en fondos pueden crear y actualizar solicitudes de fondos.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Adición de notas](#) (en la página 106)

- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)
- [Visualizar seguimientos de auditoría para registros](#) (consulte "[Visualización de seguimientos de auditoría para registros](#)" en la página 127)
- Personalización de seguimientos de auditoría

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos y otros temas de interés:

- [Trabajar con la página inicial de Fondos](#) (en la página 457)
- [Campos del fondo](#) (en la página 467)
- [Informes](#) (en la página 795)
- [Seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226)

## Adición de participantes en fondos

Cuando crea un registro de fondo, pasa a ser el propietario de forma predeterminada. El siguiente paso es agregar a los participantes de los fondos. Agregar a alguien como participante de un fondo permite a esa persona ver el registro del fondo y enviar solicitudes de fondos en relación con el fondo.

**Antes de comenzar.** Para que los usuarios aparezcan en la lista de participantes aptos en los fondos, primero es necesario configurarlos como usuarios activos de Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### *Para añadir participantes en fondos*

- 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Participantes en el fondo y haga clic en Añadir participante.

**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Participantes en el fondo al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

- 3 En la página Agregar participante al fondo, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario. La lista de usuarios consta de todos aquellos que usan Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Guarde el registro.

## Añadir créditos a fondos

Para que los fondos estén disponibles, agrégueles crédito.

### Para agregar crédito a un fondo

- 1 Seleccione el fondo.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Créditos del fondo y haga clic en Nuevo en la barra de título.  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Créditos del fondo al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748).
- 3 Introduzca la información como se describe en la siguiente tabla y guarde el registro.

Campo	Descripción
Fondo	Nombre del fondo, que se establece en el del fondo actual de forma predeterminada. (Sólo lectura).
Nombre del crédito	Nombre del registro del crédito. Este campo tiene una limitación de 30 caracteres. (Campo obligatorio).
Importe	Importe del crédito que va a aplicarse al fondo, por ejemplo, 500 \$.
Descripción	Descripción de este crédito del fondo.
Fecha de caducidad	Fecha tras la cual el crédito no será válido (DD/MM/AAAA). La fecha se indica para informar. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.

## Procesar solicitudes de fondos

Cuando quiera empezar a usar parte del importe del fondo, cree una solicitud de fondos y preséntela al gerente de fondos para su aprobación. Para hacer un seguimiento de la etapa de la solicitud de fondos, usted y el gerente de fondos tendrán que actualizar el campo Estado.

### Para presentar una solicitud para su aprobación previa

#### 1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

#### 2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Solicitudes de fondos y haga clic en Nuevo.

NOTA: es posible que tenga que agregar la sección Solicitudes de fondos al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748).

#### 3 En la página Editar solicitud de fondos, especifique la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos de las solicitudes de fondos. El administrador puede añadir, cambiar de nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la solicitud de fondos</b>	
ID de solicitud*	Identificador de la solicitud de fondos. Oracle CRM On Demand genera el ID de solicitud. (Campo obligatorio).
Nombre de solicitud de fondos	Nombre de la solicitud de fondos. Límite de 50 caracteres. (Campo obligatorio).
Tipo	Indica el tipo de fondo. Es un campo personalizable que el administrador de la compañía puede modificar. (Campo obligatorio).  Se proporcionan dos tipos de fondos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (fondos de desarrollo de marketing).</b> Estos fondos se utilizan en el departamento de ventas o de marketing de la compañía como ayuda a los socios, revendedores o distribuidores para vender y comercializar los productos.</li> <li>■ <b>SPA (autorización de precios especiales).</b> Estos fondos se utilizan en una compañía para admitir solicitudes de precios especiales. Estas solicitudes de precios especiales son solicitudes de fondos que envía un socio para obtener un precio especial para un producto o grupo de productos. Este precio se suele solicitar para que el socio pueda seguir siendo competitivo o para obtener un margen específico.</li> </ul>
Fondo	Nombre del fondo enlazado. (Campo obligatorio).
Estado	Estado actual de la solicitud de fondos. (Campo obligatorio).  Los valores siguientes son opciones predeterminadas: Reclamación aprobada, Reclamación rechazada, Reclamación enviada, En progreso, Aprobación previa rechazada, Aprobación previa enviada o Aprobación previa.  Los participantes en el fondo pueden cambiar el estado a: En progreso,

Campo	Descripción
	Aprobación previa enviada o Reclamación enviada.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que la solicitud de fondo debe haberse aprobado. (Campo obligatorio).
Oportunidad	Oportunidad con la que está relacionado el fondo.
Cuenta de oportunidad	Cuenta a la que pertenece la oportunidad relacionada.
Campaña	Sirve para vincular una campaña a un fondo.
Objetivo de marketing	Las opciones predeterminadas son Incentivo de socio, Marketing conjunto, Posición competitiva, Lanzamiento de producto nuevo o Mantenimiento de clientes.
Región	Las opciones predeterminadas son África, Asia/Pacífico, Europa, Latinoamérica, Oriente Medio, Ninguno, Norteamérica, Norte de Europa, Otros, Sudamérica, Sur de Europa o Todo el mundo.
Categoría	Las opciones predeterminadas son Publicidad, Imagen de marca, Evento de cliente, Correo ordinario, Presentaciones, Evento ejecutivo, Publicidad conjunta, Otros, Promoción, Muestras, Seminario, Elegante, Feria comercial o Capacitación.
Programa de socios	Programa de socios para el que se realiza la solicitud de fondos.
<b>Información detallada de la solicitud de fondos</b>	
Solicitud de aprobación previa	Importe de fondos que necesita para llevar a cabo sus tareas.
Concedido	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene el importe concedido al participante, según el importe solicitado en el campo Solicitud de aprobación previa.
Importe reclamado	Una vez finalizada la tarea, el participante reclama el importe empleado para llevarla a cabo mediante este campo.
Aprobado	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene el importe aprobado, según el importe reclamado.
Fecha de solicitud	El valor predeterminado es la fecha de hoy.
Fecha de aprobación previa	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene la fecha en la que el gerente aprueba el importe de la solicitud de fondos.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene la fecha en la que el gerente aprueba el importe de la reclamación del fondo.
Fecha inicial	Inicio del período para el que el dueño de la marca ha aprobado la

Campo	Descripción
	solicitud de fondos.
Fecha de finalización	Finalización del período para el que el dueño de la marca ha aprobado la solicitud de fondos. Después de esta fecha, la solicitud de fondos dejará de ser válida.
Moneda de la solicitud de fondos	Moneda en la que se solicita el fondo.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario.  Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan (desde las páginas Informes y Cuadro de mandos).
Modificado	Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Valor generado por el sistema.
Cuenta del propietario	Es la cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.
Gerente de canal	El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.
Descripción	Este campo tiene un límite de 250 caracteres.

**1** Para el estado, seleccione Aprobación previa enviada.

**2** Guarde el registro.

El registro de solicitud de fondos aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes en la Página inicial de Fondos del gerente de fondos.

### **Para obtener aprobación previa de solicitudes de fondos**

**1** En la Página inicial de Fondos, seleccione la solicitud de fondos en la sección Solicitudes de fondos pendientes.

**2** En la página Detalle de solicitud de fondos, haga clic en el botón Editar.

**3** En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:

**a** Introduzca la fecha conveniente en el campo Fecha de autorización previa

**b** Introduzca el importe que aprueba en el campo Concedido.



- c Actualice el campo Estado con la opción Aprobación previa.
- 4 Guarde el registro.

## Procesar reclamaciones

Cuando el gerente de fondos haya aprobado la solicitud de fondos y usted haya completado la tarea para la que solicitó el fondo, estará en disposición de presentar una reclamación. Una vez presentada, el gerente de fondos podrá revisarla y aprobarla.

### *Para presentar una reclamación*

- 1 Seleccione una solicitud de fondos de la Lista de solicitudes de fondos para la que desee enviar una reclamación o seleccione una solicitud de fondos aprobada previamente (que aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes de la página inicial de Fondos).  
  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar solicitudes de fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de fondos, haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:
  - a Introduzca el importe que va a reclamar en el campo Importe reclamado.
  - b Seleccione la opción Reclamación enviada en el campo Estado.
  - c Introduzca la fecha conveniente en el campo Vencimiento.
- 4 Guarde el registro.

### *Para aprobar una reclamación*

- 1 Seleccione la solicitud de fondos (que aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes de la página inicial de Fondos) para la que desea aprobar una reclamación.  
  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar solicitudes de fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle de solicitud de fondos, revise el importe que se reclama en el campo Importe reclamado y haga clic en el botón Editar.
- 3 En la página Editar solicitud de fondos, realice lo siguiente:
  - a Introduzca el importe que aprueba en el campo Aprobado.

**b** Introduzca la fecha en el campo Fecha de la decisión sobre la reclamación.

**c** Seleccione la opción Reclamación aprobada en el campo Estado.

**NOTA:** para aprobar fondos debe tener un Límite de aprobación de fondos suficiente en el registro de usuario. Póngase en contacto con el administrador de la compañía si el límite de aprobación no es suficiente. Además, Oracle CRM On Demand no le permite aprobar una solicitud de fondos cuyo saldo de fondos sea negativo a menos que la casilla de verificación Permitir saldo negativo esté seleccionada en la página Detalles del fondo.

**4** Guarde el registro.

Cuando se aprueba una reclamación, ésta aparece en la sección Deudas del fondo del registro del fondo.

**NOTA:** Cuando se aprueba una reclamación, ya no se puede editar la solicitud de fondos.

## Aplicar deudas a fondos

Para deducir un importe de un fondo, cree un registro de deuda.

### *Para aplicar una deuda a un fondo*

**1** Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Deudas del fondo y haga clic en Nuevo en la barra de título para crear una entrada de deuda.

**3** En la página Editar deuda del fondo, especifique la información necesaria.

El campo Nombre de solicitud de fondos tiene un límite de 50 caracteres.

## Revisar la actividad de los fondos

Puede revisar la actividad de fondos de los registros que usted gestiona o de todos los fondos y todas las solicitudes de fondos de la compañía en caso de que sea el administrador de los fondos. Esto le permitirá supervisar y hacer un seguimiento de la actividad de los fondos.

### *Para revisar la actividad de los fondos*

**1** Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Seguimiento de auditoría.

En la lista se muestra el seguimiento de cada actividad relativa al fondo, lo que incluye transacciones, fechas y personas involucradas.

**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Seguimiento de auditoría al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).

## Campos del fondo

La página Editar fondo le permite añadir fondos o actualizar los detalles de fondos existentes. En la página Editar fondo se muestra el conjunto completo de campos para el registro de un fondo.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica del fondo</b>	
ID del fondo	ID del fondo. Generada por el sistema. (Campo obligatorio).
Nombre del fondo	Nombre del fondo. Límite de 50 caracteres. (Campo obligatorio).
Fecha de inicio Fecha final	Período de tiempo en que el fondo es válido.
Estado	Las opciones predeterminadas son Activo, Cerrado, En progreso o Suspendido.
Tipo	Indica el tipo de fondos. Las opciones para el tipo de fondos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (fondos de desarrollo de marketing).</b> Los MDF son fondos monetarios proporcionados por el departamento de ventas o de marketing de un fabricante para ayudar a un socio, revendedor o distribuidor a vender sus productos o a comercializar la marca del fabricante.</li> <li>■ <b>SPA (autorización de precios especiales).</b> La SPA permite a los socios solicitar un precio especial para un producto o grupo de productos vendidos.</li> </ul>
Socio	Es necesario que las cuentas tengan el campo Socio marcado para que aparezcan en esta lista de selección.
Permitir saldo negativo	Al marcar esta casilla de verificación, el fondo puede tener un saldo negativo. Por ejemplo, si el saldo del fondo es 500 \$, puede aprobarse una solicitud de fondos de 600 \$. Si la casilla de verificación no está marcada, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que no se permite el saldo negativo si el aprobador del fondo intenta aprobar la misma solicitud de fondo de 600 \$. (Campo obligatorio).

Campo	Descripción
	Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada.
Importe objetivo	Importe total en dólares destinado al fondo. (Campo obligatorio).
Créditos (total)	Campo de sólo lectura. Suma de todos los créditos del fondo creados en la sección Créditos del fondo.
Deudas (total)	Campo de sólo lectura. Suma de todas las deudas del fondo creadas en la sección Deudas del fondo. Cuando se aprueba una reclamación de fondos, se crea automáticamente un registro de deuda en la sección Deuda del fondo.
Saldo	Campo de sólo lectura. El valor es: [Créditos (total) - Deudas (total)].
Total con aprobación previa	Campo de sólo lectura. Suma de todas las solicitudes de fondos aprobadas para un fondo determinado. Cuando el gerente de fondos aprueba una solicitud de fondos, el valor se reflejará en este campo.
Saldo tras aprobaciones previas	Campo de sólo lectura. El valor es: [Créditos (total) - Total con aprobación previa].
Moneda del fondo	Moneda del fondo, por ejemplo, dólar estadounidense o euro. Elija la moneda del fondo mediante el icono de selección Moneda.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>Propietario del registro de fondo.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p>
Descripción	Límite de 250 caracteres.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos.

- [Fondos](#) (en la página 456)
- [Trabajar con la página inicial de Fondos](#) (en la página 457)
- [Gestión de fondos](#) (en la página 459)

## Cursos

Un *curso* es un programa educativo estructurado que se ofrece con el objetivo principal de impartir un conjunto específico de conocimientos a un individuo. En muchas compañías, concretamente en las que se manejan productos o servicios complejos, se necesita que sus socios y revendedores estén adecuadamente capacitados y familiarizados con el producto que venden. Por lo tanto, los cursos se convierten en un mecanismo para distribuir conocimientos e información sobre los productos y servicios de una compañía. Normalmente, los cursos se centran en un producto específico o en una familia de productos. Sin embargo, algunas veces también pueden incluir principios o conceptos genéricos. Los cursos pueden ser teóricos o prácticos (por ejemplo, capacitación práctica, basada en laboratorio, etc.) o una mezcla de ambos.

En Oracle CRM On Demand, un curso puede estar asociado a un producto específico o un conjunto de productos. De la misma forma, un curso también puede estar asociado a una o varias categorías de producto o a ninguna. Con la configuración estándar de Oracle CRM On Demand, también puede capturar varios atributos básicos de un curso, como la duración, la tarifa, las fechas de inicio y finalización, las dependencias de otros cursos, etc.

Los cursos los puede ofrecer la propia compañía o puede subcontractarlos a proveedores de servicios de capacitación. Con Oracle CRM On Demand, puede definir la lista de proveedores de terceros que ofrecen el curso y publicar la lista para los socios. Una vez publicado un curso, los empleados socios pueden inscribir contactos en el curso.

## Trabajar con la página inicial de curso

La página inicial de curso es el punto de partida para gestionar los cursos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de curso. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de un curso

Puede crear un curso haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Cursos modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de cursos, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de curso](#) (en la página 475).

## Trabajar con listas de cursos

La sección Listas de cursos muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de cursos.

Lista de cursos	Descripción
Todos los cursos	Muestra todos los cursos para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.

Lista de cursos	Descripción
Cursos creados recientemente	Todos los cursos que se han creado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo tanto, el curso creado más recientemente aparece al principio de la lista.
Cursos modificados recientemente	Todos los cursos que se han modificado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el curso modificado más recientemente aparece al principio de la lista.
Cursos introducidos recientemente	Todos los cursos que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el curso introducido más recientemente aparece al principio de la lista.
Cursos de baja	Todos los cursos que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que el curso que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.
Mis cursos	Todos los cursos de los que es propietario.
Mis cursos creados recientemente	Todos los cursos creados en los últimos 30 días de los que es propietario.
Mis cursos modificados recientemente	Todos los cursos actualizados en los últimos 30 días de los que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de los cursos modificados recientemente

La sección Cursos modificados recientemente muestra los cursos que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de curso

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de curso:

- Todos los cursos
- Cursos creados recientemente
- Cursos modificados recientemente
- Cursos introducidos recientemente
- Cursos de baja
- Mis cursos
- Mis cursos creados recientemente
- Mis cursos modificados recientemente

### *Para agregar secciones a la página inicial de curso*

- 1 En la página inicial de curso, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de curso, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cursos

Para gestionar cursos, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 492)
- [Asociación de cursos a exámenes y certificaciones](#) (en la página 472)
- [Relación de cursos con otros cursos](#) (en la página 473)
- [Visibilidad de cursos para socios](#) (en la página 473)
- [Inscripción en cursos](#) (en la página 474)
- [Actualización del registro de inscripción en el curso](#) (en la página 474)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)

■ **Trabajar con archivos adjuntos** (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de cursos a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar cursos a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si el curso es adecuado para sólo un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si el curso es aplicable a una solución, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de curso, las categorías de productos de curso o las soluciones de curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar cursos a productos, categorías de productos o soluciones*

- 1 En la secciones Productos de curso, Categorías de producto de curso o Soluciones de curso de la página Detalle del curso, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto (o categoría de producto) y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar un curso con soluciones, independientemente de si el curso está relacionado con una solución o con varias.

## Asociación de cursos a exámenes y certificaciones

Un curso normalmente termina con uno o varios exámenes. Si los aprueba, se le concederá un certificado. Puede asociar un curso a exámenes, a certificaciones o a ambos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles se visualice la sección de información relacionada con los exámenes del curso o los cursos de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalles, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.



### **Para asociar cursos a exámenes y certificaciones**

- 1 En la sección de exámenes de curso o cursos de certificación de la página Detalles del curso, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el examen o certificación, según corresponda.
- 3 Haga clic en Guardar.
- 4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de exámenes o certificados adicionales.

## **Relación de cursos con otros cursos**

En Oracle CRM On Demand, puede relacionar un curso con otros cursos. Un curso puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de un curso que posiblemente ha sido dado de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de los cursos disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección cuando un contacto se inscriba en un curso. Por ejemplo, una inscripción completada en el curso A se puede definir como un requisito previo para obtener la inscripción en el curso B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exigirá este requisito previo, permitiendo al contacto inscribirse en el curso B aunque no se haya inscrito en el curso A.

**NOTA:** para asegurarse de que un curso no se pueda relacionar con él mismo, el valor del campo Curso relacionado no puede ser el mismo que el del curso de la página principal.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estos cursos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### **Para relacionar un curso con otro curso**

- 1 En la página Lista de cursos, haga clic en el nombre del curso que desee relacionar con otro curso.
- 2 En la sección Cursos relacionados de la página Detalle del curso, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de cursos relacionados, seleccione el curso relacionado y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Visibilidad de cursos para socios**

Los socios no pueden visualizar los cursos automáticamente. Puede hacer que los cursos estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de curso.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la

página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para que los socios puedan visualizar los cursos***

- 1 En la sección Equipo de curso de la página Detalles del curso, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de curso, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros para cada empleado asociado para el que desea que esté visible el curso.

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

- 3 Haga clic en Guardar.

## **Inscripción en cursos**

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para inscribirse en un curso para mejorar sus conocimientos de un producto o conjunto de productos específico.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las inscripciones en el curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para inscribirse en un curso***

- 1 En la página Lista de cursos, haga clic en el nombre del curso en el que desea inscribirse.
- 2 En la sección Inscripciones en el curso de la página Detalle del curso, haga clic en Inscribir.
- 3 En la página de edición de inscripciones en el curso, seleccione el curso y el candidato que desea inscribir. A continuación, haga clic en Guardar.

**NOTA:** sujeto a restricciones, Oracle CRM On Demand admite varias inscripciones del mismo contacto en el mismo curso. Puede que un contacto necesite inscribirse en el mismo curso más de una vez por varios motivos, por ejemplo, terminar una inscripción incompleta, como repaso, etc. Oracle CRM On Demand permite que un contacto se inscriba repetidamente en el mismo curso mientras que las fechas de inscripción o el propietario del registro sean diferentes.

## **Actualización del registro de inscripción en el curso**

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de inscripción en el curso. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado del registro de inscripción. Los roles de propietario de marca y los roles de socio pueden actualizar el resto de los campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las inscripciones en el curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para actualizar un registro de inscripción en el curso:

- 1 En la sección Inscripciones en el curso de la página Detalles del curso, haga clic en el enlace Editar del registro de inscripción que desea modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.
- 3 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores predeterminados permitidos del campo de estado de la inscripción son Inscrito, Completado e Incompleto. Sin embargo, esta lista se puede configurar y modificar para que se ajuste a sus necesidades de negocio.

## Campos de curso

Utilice la página Edición de curso para agregar un curso o actualizar los detalles de un curso existente. La página Edición de curso muestra el conjunto completo de campos de un curso.

**CONSEJO:** también puede editar cursos en las páginas Lista de cursos y Detalle del curso. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Sección Información básica</b>	
Nombre	Nombre del curso. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas; asegúrese de que sigue las convenciones de nomenclatura que su compañía ha configurado para abreviaturas, uso de mayúsculas, etc., y así evitar cursos duplicados. Este campo es obligatorio.
Tipo	Tipo de curso que desea utilizar para este curso.
Estado	Estado del curso, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los valores posibles para el estado y puede ver un conjunto de valores diferentes a

Campo	Descripción
	los mencionados aquí. Este campo es obligatorio.
Disponible desde	Fecha de introducción del curso. Este campo es útil si planea introducir un curso en los meses siguientes pero desea que su comunidad de socios tenga conocimiento de ello antes de su introducción. Este campo, si se especifica, indica si este curso aparecerá o no en la lista Cursos introducidos recientemente en la página inicial de curso.
ID de curso	Identificador interno del curso. En una compañía, este identificador suele ser único; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.
Categoría de producto principal	Nombre de la categoría de producto principal en la que se centra este curso. Utilice este campo sólo si el curso está centrado en una única categoría de producto. Si el curso es igualmente adecuado para varias categorías de productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Categorías de producto de curso.
Producto principal	Producto principal en el que se centra el curso. Si el examen es para más de un producto, utilice el ítem relacionado Producto para capturar la lista de productos. Utilice este campo sólo si el curso está centrado en un único producto. Si el curso es igualmente adecuado para varios productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Productos de curso.
Disponible hasta	Fecha después de la cual ya no se ofrecerá el curso. Utilice este campo para poner en conocimiento de la comunidad de socios que el curso se retirará en breve. Este campo, si se especifica, indica si este curso aparecerá o no en la lista Cursos de baja en la página inicial de curso.
<b>Sección Detalles del curso</b>	
Duración (horas)	Duración del curso.
Duración de curso (días)	Duración en días del curso. Los cursos de una mayor duración (normalmente de más de 8 horas) se suelen realizar en varios días.
Formato	Indica el formato de entrega del curso.
Media	Indica el medio de entrega del curso.
ID exclusivo externo	Identificador exclusivo del curso en un sistema externo. Este ID es necesario al importar datos de un sistema externo y se debe saber si un curso entrante se ha importado anteriormente.
Sitio web	URL de la página que contiene información adicional del curso. El campo Sitio Web es útil si la información del curso se almacena y mantiene en una aplicación que no sea Oracle CRM On Demand.
Moneda	Moneda utilizada para la tarifa.
Tarifa de curso	Tarifa cobrada por realizar el curso.

Campo	Descripción
Opciones de pago	Método mediante el que se paga el curso, como tarjeta de crédito o cheque. Es un campo de valor único. Por lo tanto, si se permiten varias opciones de pago, defínalas como un valor en la lista desplegable. Por ejemplo, "Cheque o crédito", "Efectivo o crédito", etc.
<b>Sección Información del contacto</b>	
Contacto	Punto principal del contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto ya existe como contacto en Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nombre	Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Contacto: Apellidos	Apellidos del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Contacto: Compañía	Compañía del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Contacto: Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Nombre	Nombre del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Apellido del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Compañía	Compañía del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Teléfono	Número de teléfono del punto de contacto del curso. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario del registro del curso.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Descripción	Información adicional sobre el curso. Este campo tiene un límite de 2.000

Campo	Descripción
	caracteres.

## Campos de inscripción en el curso

Utilice la página Inscripción en el curso para inscribirse en un curso. La página Inscripción en el curso muestra el conjunto completo de campos para la inscripción en un curso.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de inscripción</b>	
Curso	Nombre del curso. Este campo es obligatorio.
Objetivo	Objetivo, si lo hay, para inscribirse en el curso.
Fecha de inscripción	De forma predeterminada, se establece en la fecha actual del sistema durante la creación. Se puede modificar durante y después de la creación.
Estado de la inscripción	Estado actual de la inscripción en el curso. Al estar preconfigurado, el valor predeterminado durante la creación es Inscrito.
Candidato	Nombre del candidato que asistirá al curso. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.
Número de inscripción	Los números de inscripción suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige el carácter único.
Fecha de finalización	Fecha en la que el candidato ha finalizado el curso.
Socio de curso	Compañía asociada con la que el candidato se ha inscrito para el curso específico.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario actual de la inscripción en el curso.
Descripción	Información adicional sobre la inscripción en el curso. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Exámenes

Un *examen* es una forma de medir la competencia de un individuo en conocimientos específicos. Los exámenes son el siguiente paso lógico que realiza un individuo tras completar un curso. Normalmente, un curso termina en un examen o exámenes. Se espera que un individuo se registre y se presente al examen tras terminar el curso. Muchas compañías consideran que un curso se ha completado correctamente sólo si todos los exámenes se han aprobado con la puntuación mínima para aprobar.

Al igual que con un curso, un examen también se puede asociar a un producto o grupo de productos, así como a una o varias categorías de productos. En Oracle CRM On Demand, puede definir un examen para un producto específico, un conjunto de productos o categorías de productos. También puede asociar un examen a uno o más cursos para que la progresión lógica del curso al examen se pueda capturar de forma precisa.

Debido a que los exámenes los suelen administrar y gestionar proveedores de servicios de prueba en lugar de la compañía en sí, Oracle CRM On Demand permite definir la lista de dichos proveedores de terceros para un examen específico. Puede utilizar Oracle CRM On Demand para registrar cualquier contacto al que tenga acceso para un examen.

## Trabajar con la página inicial de examen

La página inicial de examen es el punto de partida para gestionar los exámenes.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de examen. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un examen

Puede crear un examen haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Exámenes modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de exámenes, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de examen](#) (en la página 485).

### Trabajar con listas de exámenes

La sección Listas de exámenes muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de exámenes.

Lista de exámenes	Descripción
Todos los exámenes	Muestra todos los exámenes para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Exámenes creados recientemente	Todos los exámenes que se han creado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen creado más recientemente

Lista de exámenes	Descripción
	aparece al principio de la lista.
Exámenes modificados recientemente	Todos los exámenes que se han modificado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen modificado más recientemente aparece al principio de la lista.
Exámenes introducidos recientemente	Todos los exámenes que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen introducido más recientemente aparece al principio de la lista.
Exámenes de baja	Todos los exámenes que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que el examen que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.
Mis exámenes	Todos los exámenes de los que es propietario.
Mis exámenes creados recientemente	Todos los exámenes creados en los últimos 30 días de los que es propietario.
Mis exámenes modificados recientemente	Todos los exámenes actualizados en los últimos 30 días de los que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de exámenes modificados recientemente

La sección Exámenes modificados recientemente muestra los exámenes que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de examen

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de examen:

- Todos los exámenes



- Exámenes creados recientemente
- Exámenes modificados recientemente
- Exámenes introducidos recientemente
- Exámenes de baja
- Mis exámenes
- Mis exámenes creados recientemente
- Mis exámenes modificados recientemente

### ***Para agregar secciones a la página inicial de examen***

- 1 En la página inicial de examen, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de examen, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Gestión de exámenes**

Para gestionar exámenes, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 482)
- [Asociación de exámenes a cursos y certificaciones](#) (en la página 482)
- [Relación de exámenes con otros exámenes](#) (en la página 483)
- [Visibilidad de exámenes para socios](#) (en la página 484)
- [Registro para exámenes](#) (consulte "[Inscripción en exámenes](#)" en la página 484)
- [Actualización del registro para exámenes](#) (en la página 485)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar exámenes a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si el examen es adecuado sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si el examen es aplicable a una solución, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de examen, las categorías de productos de examen o las soluciones de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para asociar exámenes a productos, categorías de productos o soluciones*

- 1 En la secciones Productos de examen, Categorías de producto de examen o Soluciones de examen de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto (o categoría de producto) y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

NOTA: siga los pasos anteriores para relacionar un examen con soluciones, independientemente de si el examen está relacionado con una solución o con varias.

## Asociación de exámenes a cursos y certificaciones

Un examen o una serie de exámenes indican la finalización correcta de un curso o una certificación. Si aprueba el examen o la serie de exámenes, aprobará el curso o se le concederá un certificado. Puede asociar un examen a cursos, a certificaciones o a ambos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los exámenes del curso o los exámenes de certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

***Para asociar exámenes a cursos y certificaciones***

- 1 En la sección de exámenes de curso o exámenes de certificación de la página Detalles del examen, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el curso o certificación, según corresponda.
- 3 Haga clic en Guardar.
- 4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de cursos o certificados adicionales.

**Relación de exámenes con otros exámenes**

En Oracle CRM On Demand, puede relacionar un examen con otros exámenes. Un examen puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de un examen que posiblemente ha sido dado de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de los exámenes disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección cuando un contacto se registre para un examen. Por ejemplo, una finalización correcta o aprobado en el examen A se puede definir como un requisito previo para registrarse para el examen B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exigirá este requisito previo, permitiendo al contacto registrarse para el examen B aunque no se haya aprobado el examen A o incluso no haberse registrado para ese examen.

**NOTA:** para asegurarse de que un examen no se pueda relacionar con él mismo, el valor del campo Examen relacionado no puede ser el mismo que el del examen de la página principal.

**Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estos exámenes. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

***Para relacionar un examen con otro examen***

- 1 En la página Lista de exámenes, haga clic en el nombre del examen que desee relacionar con otro examen.
- 2 En la sección Exámenes relacionados de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de exámenes relacionados, seleccione el examen relacionado y el tipo de relación.
- 4 Haga clic en Guardar.

## Visibilidad de exámenes para socios

Los socios no pueden visualizar los exámenes automáticamente. Puede hacer que los exámenes estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de examen.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de exámenes. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para que los socios puedan visualizar los exámenes*

- 1 En la sección Equipo de exámenes de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de exámenes, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible el examen.

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

- 3 Haga clic en Guardar.

## Inscripción en exámenes

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para registrarse para un examen y probar la competencia sobre un producto específico o un conjunto de productos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con registros de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para registrarse para un examen*

- 1 En la página Lista de exámenes, haga clic en el nombre del examen para el que desea registrarse.
- 2 En la sección Registros de examen de la página Detalles de examen, haga clic en Registro.
- 3 En la página de edición de registros de examen, seleccione el examen y el candidato que desee registrar.
- 4 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** sujeto a restricciones, Oracle CRM On Demand admite que el mismo contacto se inscriba varias veces en el mismo examen. Es posible que un contacto necesite inscribirse en el mismo examen más de una vez por diversos motivos, por ejemplo, mejorar una puntuación anterior, aprobar un examen suspenso o incluso

renovar una puntuación caducada. Oracle CRM On Demand permite que un contacto se inscriba en el mismo examen repetidamente siempre que las fechas del examen o el propietario del registro sean diferentes.

## Actualización del registro para exámenes

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de examen. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado del registro. Los roles de propietario de marca y los roles de socio pueden actualizar el resto de los campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con registros de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para actualizar el registro de examen:

- 1 En la sección Registro de examen de la página Detalles de examen, haga clic en el enlace Editar del registro que desee modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.
- 3 Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores permitidos predeterminados para el campo de estado de registro son Registrado, Aprobado y Sin éxito. Sin embargo, esta lista se puede configurar y modificar para que se ajuste a sus necesidades de negocio.

## Campos de examen

Utilice la página Edición de examen para agregar un curso o actualizar los detalles de un examen existente. La página Edición de examen muestra el conjunto completo de campos de un examen.

**CONSEJO:** también puede editar cursos en las páginas Lista de exámenes y Detalles de examen. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Sección Información básica</b>	
Nombre	Nombre del examen. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas; asegúrese de que sigue las convenciones de nomenclatura que su compañía ha configurado para abreviaturas, uso de mayúsculas, etc., y así evitar exámenes duplicados. Este campo es obligatorio.
Tipo	Tipo de examen que desea utilizar para este examen.
Estado	Estado del examen, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los valores posibles para el estado y puede ver un conjunto de valores diferentes a los mencionados aquí. Este campo es obligatorio.
Disponible desde	Fecha de introducción del examen. Este campo es útil si planea introducir un examen en los meses siguientes pero desea que su comunidad de socios tenga conocimiento de ello antes de su introducción. Este campo, si se especifica, indica si este examen aparecerá o no en la lista Exámenes introducidos recientemente en la página inicial del examen.
ID de examen	Identificador interno del examen. En una compañía, este identificador suele ser único; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.
Categoría de producto principal	Nombre de la categoría de producto principal en la que se centra este examen. Utilice este campo sólo si el examen está centrado en una única categoría de producto. Si el examen es igualmente adecuado para varias categorías de productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Categorías de producto de examen.
Producto principal	Producto principal en el que se centra el examen. Si el examen es para más de un producto, utilice el ítem relacionado Producto para capturar la lista de productos. Utilice este campo sólo si el examen está centrado en un único producto. Si el examen es igualmente adecuado para varios productos, deje este campo en blanco y utilice en su lugar la sección de ítems relacionados Productos de examen.
Disponible hasta	Fecha después de la cual ya no se ofrecerá el examen. Utilice este campo para poner en conocimiento de la comunidad de socios que el examen se retirará en breve. Este campo, si se especifica, indica si este examen aparecerá o no en la lista Exámenes de baja en la página inicial del examen.
<b>Sección Detalles de examen</b>	
Número de preguntas	Número total de preguntas del examen.
Tiempo permitido (minutos)	Tiempo total, en minutos, permitido para realizar el examen.
Puntuación máxima	Puntuación máxima posible que puede lograr en el examen.
Puntuación para aprobar	Puntuación mínima que debe obtener para aprobar el examen.

Campo	Descripción
Validez (en meses)	Tiempo, en meses, que es válida la puntuación del examen.
Sitio web	URL de la página que contiene información adicional del examen. El campo Sitio Web es útil si la información del examen se almacena y mantiene en una aplicación que no sea Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica el formato de entrega del examen.
Media	Indica el medio de entrega del examen.
Método de calificación	Método que se utilizará para calificar el examen.
Moneda	Moneda utilizada para la tarifa.
Tarifa de examen	Tarifa cobrada por realizar el examen.
Opciones de pago	Método mediante el que se paga el examen, como tarjeta de crédito o cheque. Es un campo de valor único. Por lo tanto, si se permiten varias opciones de pago, defínalas como un valor en la lista desplegable. Por ejemplo, "Cheque o crédito", "Efectivo o crédito", etc.
<b>Sección Información del contacto</b>	
Contacto	Seleccione el punto principal del contacto del examen. Utilice este campo sólo si el punto de contacto ya existe como contacto en Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nombre	Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Contacto: Apellidos	Apellidos del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Contacto: Compañía	Compañía del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Contacto: Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente. El valor introducido se basa en lo que se seleccione en el campo Contacto.
Nombre	Nombre del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Apellidos del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Compañía	Compañía del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Teléfono	Número de teléfono del punto de contacto del examen. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario del registro de examen.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Descripción	Información adicional sobre el examen. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Campos de inscripción en examen

Utilice la página Registro de examen para registrar exámenes. La página Registro de examen muestra el conjunto completo de campos de un registro de examen.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de registro</b>	
Examen	Nombre del examen. Este campo es obligatorio.
Objetivo	Objetivo, si lo hay, para registrarse para el examen.
Fecha de registro	De forma predeterminada, se establece en la fecha actual del sistema durante la creación. Se puede modificar durante y después de la creación.
Estado del registro	Estado actual del registro de examen.
Socio de examen	Compañía asociada que administra el examen específico en el que se inscribe el candidato.
La puntuación	Fecha en la que caduca la puntuación o calificación.



Campo	Descripción
caduca el	
Candidato	Nombre del candidato que realizará el examen. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.
Número de registro	Los números de registro suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige el carácter único.
Fecha de finalización	Fecha en la que el candidato ha finalizado el examen.
Puntuación lograda	Puntuación numérica (si la hay) lograda en el examen.
Calificación lograda	Evaluación mediante letras (si la hay) lograda en el examen.
Fecha de examen	Fecha en la que se realiza el examen.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario actual del registro de examen.
Descripción	Información adicional sobre el registro de examen. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Certificación

Una *certificación* es la prueba de la competencia de un individuo en un conjunto específico de conocimientos. Mientras que un examen mide la competencia de una persona, una certificación confirma que dicha persona es competente. Las certificaciones normalmente se conceden una vez que la persona ha aprobado uno o más exámenes. Por lo tanto, las certificaciones se pueden considerar una progresión lógica del curso y los exámenes.

Aunque no es obligatorio, las certificaciones normalmente tienen una fecha de caducidad asociada. Es decir, un persona que posea un certificado puede reclamar que se certifique sólo durante un período definido; después de dicho período se debe volver a solicitar la certificación. Cuando una certificación tiene fecha de caducidad, normalmente se debe a que la compañía que la concede espera que el conocimiento o tecnología (para el que se ha concedido el certificado) evolucione o se quede obsoleto.

A diferencia de los cursos y exámenes, que se pueden asociar o no a productos, una certificación casi siempre se concede para un producto o conjunto de productos específico. Oracle CRM On Demand admite la asociación de un certificado a cursos, exámenes, productos, categorías de productos y soluciones. Ninguna de estas asociaciones es obligatoria, es decir, puede asociar los elementos que desee a una certificación según sea necesario. En algunos casos, incluso puede definir una certificación que no esté asociada a ningún curso, examen, producto, categoría de producto o solución.

## Trabajar con la página inicial de certificación

La página inicial de certificación es el punto de partida para gestionar las certificaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de certificación. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de certificaciones

Puede crear una certificación haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Certificaciones modificadas recientemente. Para obtener más información sobre la creación de certificaciones, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de certificación](#) (en la página 496).

### Trabajar con listas de certificaciones

La sección Listas de certificaciones muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las certificaciones.

Lista de certificaciones	Descripción
Todas las certificaciones	Muestra todas las certificaciones para las que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Certificaciones creadas recientemente	Todas las certificaciones que se han creado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación creada más recientemente aparece al principio de la lista.
Certificaciones modificadas recientemente	Todas las certificaciones que se han modificado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación modificada más recientemente aparece al principio de la lista.
Certificaciones introducidas recientemente	Todas las certificaciones que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación introducida más recientemente aparece al principio de la lista.
Certificaciones de baja	Todas las certificaciones que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que la certificación que se va a dar de baja en primer lugar

Lista de certificaciones	Descripción
	aparece al principio de la lista.
Mis certificaciones	Todas las certificaciones de las que es propietario.
Mis certificaciones creadas recientemente	Todas las certificaciones creadas en los últimos 30 días de las que es propietario.
Mis certificaciones modificadas recientemente	Todas las certificaciones actualizadas en los últimos 30 días de las que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de certificaciones modificadas recientemente

La sección Certificaciones modificadas recientemente muestra aquellas certificaciones que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de certificación

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de certificación:

- Todas las certificaciones
- Certificaciones creadas recientemente
- Certificaciones modificadas recientemente
- Certificaciones introducidas recientemente
- Certificaciones de baja
- Mis certificaciones
- Mis certificaciones creadas recientemente
- Mis certificaciones modificadas recientemente

### Para agregar secciones a la página inicial de certificación

- 1 En la página inicial de certificación, haga clic en Editar diseño.

- 2 En la página de diseño de la página inicial de certificación, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de certificaciones

Para gestionar certificaciones, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 492)
- [Asociación de certificaciones a exámenes y cursos](#) (en la página 493)
- [Relación de certificaciones con otras certificaciones](#) (en la página 493)
- [Visibilidad de certificaciones para socios](#) (en la página 494)
- [Solicitud de certificaciones](#) (en la página 495)
- [Actualización del registro de solicitud de certificación](#) (en la página 495)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar certificaciones a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si la certificación es adecuada sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si la certificación es aplicable a una solución o soluciones, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de certificación, las categorías de productos de certificación o las soluciones de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

***Para asociar certificaciones a productos, categorías de productos o soluciones:***

- 1 En la sección Productos de certificación, Categorías de producto de certificación o Soluciones de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto, categoría de producto o solución y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar una certificación con soluciones, independientemente de si la certificación está relacionada con una o varias soluciones.

## **Asociación de certificaciones a exámenes y cursos**

Normalmente, una certificación requiere la realización de un curso o una serie de cursos. Estos cursos finalizan con uno o más exámenes. Si aprueba correctamente el examen o la serie de exámenes, se le concede un certificado. Puede asociar una certificación a exámenes, a cursos o a ambos.

**Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los exámenes de de certificación o los cursos de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

***Para asociar certificaciones a exámenes y cursos***

- 1 En la sección Exámenes de certificación o Cursos de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el examen o curso según corresponda.
- 3 Haga clic en Guardar.
- 4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de exámenes o cursos adicionales.

## **Relación de certificaciones con otras certificaciones**

En Oracle CRM On Demand puede relacionar una certificación con otras certificaciones. Una certificación puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de una certificación que posiblemente ha sido dada de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarlo a presentar a sus socios una visión integral de todas las certificaciones disponibles y las dependencias entre ellas. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección al conceder una certificación; por ejemplo, la posesión de la certificación A se puede definir como requisito previo para que se conceda la certificación B. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este requisito previo y permite que se conceda la certificación B a un contacto aunque no posea la certificación A.

**NOTA:** para asegurarse de que una certificación no se pueda relacionar con ella misma, el valor del campo Certificación relacionada no puede ser el mismo que el de la certificación del registro principal.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estas certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para relacionar certificaciones con otra certificación***

- 1 En la página Lista de certificaciones, haga clic en el nombre de la certificación que desee relacionar con otra.
- 2 En la sección Certificaciones relacionadas de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de certificaciones relacionadas, seleccione la certificación relacionada y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Visibilidad de certificaciones para socios**

Los socios no pueden visualizar las certificaciones automáticamente. Puede hacer que las certificaciones estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de certificación.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para que los socios puedan visualizar las certificaciones***

- 1 En la sección Equipo de certificaciones de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar usuarios.
- 2 En la página de edición del equipo de certificaciones, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible la certificación.

**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

- 3 Haga clic en Guardar.

## Solicitud de certificaciones

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para solicitar certificaciones para un producto específico o un conjunto de productos.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con solicitudes de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para solicitar una certificación*

- 1 En la página Lista de certificaciones, haga clic en el nombre de la certificación que desee solicitar.
- 2 En la sección Solicitudes de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Solicitar certificación.
- 3 En la página de edición de solicitudes de certificación, seleccione la certificación y el candidato para la certificación. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: se admiten varias solicitudes de certificación para el mismo contacto. Esto se debe a que es posible que los contactos tengan que solicitar la misma certificación más de una vez, ya sea porque la certificación existente haya caducado o porque se haya rechazado una solicitud anterior. Por tanto, Oracle CRM On Demand permite realizar varias solicitudes de la misma certificación para el mismo contacto siempre que las fechas de solicitud sean diferentes.

## Actualización del registro de solicitud de certificación

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de solicitud de certificación. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado en el registro de solicitud. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con solicitudes de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### *Para actualizar un registro de solicitud de certificación*

- 1 En la sección Solicitudes de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en el enlace Editar del registro de solicitud que desee modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.

**3** Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores predeterminados permitidos para el campo de estado de certificación son Solicitado, Concedido y Denegado. Sin embargo, esta lista se puede configurar completamente y puede modificarla según los requisitos de negocio.

## Campos de certificación

La página Edición de certificación permite agregar una certificación o actualizar los detalles de una certificación existente. En esta página se muestra el conjunto completo de campos para una certificación.

**CONSEJO:** también puede editar certificaciones en la página Lista de certificaciones y en la página Detalle de certificación. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Sección Información básica</b>	
Nombre	Nombre de la certificación. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas; asegúrese de que sigue las convenciones de nomenclatura que su compañía ha configurado para abreviaturas, uso de mayúsculas, etc., y así evitar certificaciones duplicadas. Es un campo necesario.
Tipo	Tipo de certificación que desee utilizar para esta certificación.
Estado	Estado de la certificación, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los valores posibles para el estado y puede ver un conjunto de valores diferentes a los mencionados aquí. Es un campo necesario.
Disponible desde	Fecha tras la cual la certificación estará disponible para su solicitud. Este campo, si se especifica, determina si se muestra esta certificación en la lista de certificaciones introducidas recientemente de la página inicial de certificación.
ID de certificación	Identificador interno de la certificación. Normalmente es único, pero Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.
Categoría de producto principal	Nombre de la categoría de producto principal para la que se certificará al contacto al lograr la certificación correctamente. Utilice este campo sólo si la certificación se centra en una única categoría de producto. Si la certificación es igualmente adecuada para varias categorías de producto, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección de ítems relacionados de categorías de productos de certificación.
Producto principal	Nombre del producto principal para el que se certificará a la compañía asociada al lograr la certificación correctamente. Utilice este campo sólo si la certificación se centra en un único producto. Si la certificación es igualmente adecuada para varios productos, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección de ítems



Campo	Descripción
	relacionados de productos de certificación.
Disponible hasta	Fecha tras la cual ya no se ofrecerá la certificación. Este campo, si se especifica, indica si esta certificación aparecerá o no en la lista Certificaciones de baja en la página inicial de certificación.
<b>Sección Detalles de certificación</b>	
Validez (en meses)	Tiempo, en meses, que la certificación es válida tras concederse a un contacto. Este campo se utiliza sólo para fines informativos; Oracle CRM On Demand no establece automáticamente el período de validez de una certificación concedida.
Renovable	Indica si se puede renovar la certificación concedida a un contacto.
Sitio web	URL de una página que contiene información adicional sobre la certificación. El campo Sitio Web es útil si la información de la certificación se almacena y mantiene en alguna aplicación distinta de Oracle CRM On Demand.
Moneda	Moneda utilizada para la tarifa.
Tarifa de certificación	Tarifa cobrada por conceder la certificación.
Opciones de pago	Métodos utilizados para pagar la certificación, como tarjeta de crédito o cheque. Es un campo de valor único, pero es posible que se permitan varias opciones de pago, por ejemplo, "Cheque o crédito", "Efectivo o crédito", etc.
<b>Sección Información del contacto</b>	
Contacto	Contacto para la certificación.
Contacto: Nombre	Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Contacto: Apellidos	Apellidos del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Contacto: Cuenta	Nombre de cuenta del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Contacto: Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Nombre	Nombre del punto de contacto para la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Apellidos del punto de contacto para la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Compañía	Compañía del punto de contacto para la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del punto de contacto de la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
Teléfono	Número de teléfono del punto de contacto de la certificación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario del registro de certificación.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Descripción	Información adicional sobre el registro de certificación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Campos de solicitud de certificación

Utilice la página Solicitud de certificación para solicitar una certificación. En la página Solicitud de certificación se muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de certificación.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información de la solicitud clave</b>	
Certificación	Nombre de la certificación que se va a solicitar. Este campo es obligatorio.
Objetivo	Objetivo, si lo hay, para solicitar la certificación.
Fecha de solicitud	Fecha de la certificación solicitada. El valor predeterminado es la fecha actual del sistema durante la creación, pero se puede modificar durante la creación y tras ésta.
Número de certificación	Números de certificación, que suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.
Renovable	Indica si la certificación concedida es renovable.

Campo	Descripción
Candidato	Nombre del candidato que solicita la certificación. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.
Fecha de certificación	Fecha en la que se ha concedido la certificación al candidato.
Estado de certificación	Estado actual de la solicitud de certificación.
Fecha de caducidad	Fecha en la que caduca la certificación concedida.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario actual del registro de solicitud de certificación.
Descripción	Información adicional sobre el registro de solicitud de certificación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Acreditación

Una *acreditación* es la prueba de la capacidad o competencia de una compañía asociada para vender o proporcionar una calidad de servicio aceptable. Mientras que las certificaciones se conceden a un individuo, las acreditaciones se conceden a compañías asociadas. Se concede una acreditación a una compañía asociada si cumple varios requisitos: normalmente, uno de los requisitos es tener un número mínimo predefinido de empleados con certificaciones específicas en su nómina. Por tanto, en cierto modo, una acreditación es una colección de certificaciones y es el siguiente paso en la progresión lógica del curso hasta los exámenes y las certificaciones.

Las acreditaciones se pueden asociar a productos, categorías de productos y soluciones. También se pueden relacionar con otras acreditaciones.

## Trabajar con la página inicial de acreditación

La página inicial de acreditación es el punto de partida para gestionar las acreditaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de acreditación. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de acreditaciones

Puede solicitar una acreditación haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Acreditaciones modificadas recientemente. Para obtener más información sobre la creación de acreditaciones, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de acreditación](#) (en la página 506).

## Trabajar con listas de acreditaciones

La sección Lista de acreditaciones muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las acreditaciones.

Lista de acreditaciones	Descripción
Todas las acreditaciones	Muestra todas las acreditaciones para las que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Acreditaciones creadas recientemente	Todas las acreditaciones que se han creado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación creada más recientemente aparece al principio de la lista.
Acreditaciones modificadas recientemente	Todas las acreditaciones modificadas en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación modificada más recientemente aparece al principio de la lista.
Acreditaciones introducidas recientemente	Todas las acreditaciones que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación introducida más recientemente aparece al principio de la lista.
Acreditaciones de baja	Todas las acreditaciones que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que la acreditación que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.
Mis acreditaciones	Todas las acreditaciones que le pertenecen.
Mis acreditaciones creadas recientemente	Todas las acreditaciones creadas en los últimos 30 días de las que es propietario.
Mis acreditaciones modificadas recientemente	Todas las acreditaciones actualizadas en los últimos 30 días de las que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de acreditaciones modificadas recientemente

La sección Acreditaciones modificadas recientemente muestra aquellas acreditaciones que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace [Mostrar la lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de acreditación

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de acreditación:

- Todas las acreditaciones
- Acreditaciones creadas recientemente
- Acreditaciones modificadas recientemente
- Acreditaciones introducidas recientemente
- Acreditaciones de baja
- Mis acreditaciones
- Mis acreditaciones creadas recientemente
- Mis acreditaciones modificadas recientemente

### *Para agregar secciones a la página inicial de acreditación*

- 1 En la página inicial de acreditación, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de acreditación, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de acreditaciones

Para gestionar acreditaciones, realice las siguientes tareas:

- [Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones](#) (en la página 502)
- [Relación de acreditaciones con otras acreditaciones](#) (en la página 503)
- [Registro de requisitos de certificación para una acreditación](#) (en la página 503)
- [Visibilidad de acreditaciones para socios](#) (en la página 504)

- [Solicitud de acreditaciones](#) (en la página 505)
- [Actualización del registro de solicitud de acreditaciones](#) (en la página 505)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar acreditaciones a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si la acreditación es adecuada sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si la acreditación es aplicable a una solución o soluciones, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de acreditación, categorías de productos de acreditación o soluciones de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para asociar acreditaciones a productos, categorías de producto o soluciones:***

- 1 En la sección Productos de acreditación, Categorías de producto de acreditación o Soluciones de acreditación de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
- 2 En la página de edición, especifique el producto, categoría de producto o solución y haga clic en Guardar.
- 3 Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

**NOTA:** siga los pasos anteriores para relacionar una acreditación con soluciones, independientemente de si la acreditación está relacionada con una o varias soluciones.

## Relación de acreditaciones con otras acreditaciones

En Oracle CRM On Demand puede relacionar una acreditación con otras acreditaciones. Una acreditación puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de una acreditación que posiblemente ha sido dada de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de todas las acreditaciones disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección al conceder una acreditación. Por ejemplo, la posesión de la acreditación A se puede definir como un requisito previo para que se conceda la acreditación B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este requisito previo y permite que se conceda la acreditación B a una compañía asociada aunque no posea la acreditación A.

**NOTA:** para asegurarse de que una acreditación no se pueda relacionar con ella misma, el valor del campo Acreditación relacionada no puede ser el mismo que el de la acreditación del registro principal.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estas acreditaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para relacionar una acreditación con otra acreditación

- 1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación que desee relacionar con otra.
- 2 En la sección Acreditaciones relacionadas de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
- 3 En la página de edición de acreditaciones relacionadas, seleccione la acreditación relacionada y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

## Registro de requisitos de certificación para una acreditación

Una *acreditación* es la prueba de la competencia o capacidad de una compañía asociada para entregar un producto o servicio. Puede utilizar Oracle CRM On Demand para establecer los requisitos de certificación para obtener una acreditación. Por ejemplo, puede requerir que para conceder esta acreditación a una compañía asociada, deba tener un 10% de sus empleados con la certificación adecuada y el número mínimo de empleados con la certificación deberá ser de dos. En otras palabras, si hay 40 empleados técnicos en la nómina de la compañía, la compañía debe tener al menos cuatro empleados con la certificación apropiada. Si sólo hay 15 empleados en la nómina de la compañía, ésta debe tener dos empleados con la correspondiente certificación.

Oracle CRM On Demand no exige los requisitos de certificación especificados en esta sección al conceder una acreditación. Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es instruir a los socios sobre los requisitos de acreditación.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con certificaciones de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para registrar los requisitos de certificación para obtener una acreditación***

- 1** En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación para la que desee registrar los requisitos de certificación.
- 2** En la sección Certificaciones de acreditación de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
- 3** En la lista de opciones Certificación, seleccione la certificación adecuada.
- 4** En el campo Número (Nº) de certificaciones, escriba un número si desea definir un número mínimo de empleados necesarios para poseer esta certificación.
- 5** En el campo Porcentaje (%) de empleados certificados, escriba un porcentaje si desea definir un porcentaje mínimo de empleados necesarios para poseer esta certificación. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Visibilidad de acreditaciones para socios**

Los socios no pueden visualizar las acreditaciones automáticamente. Puede hacer que las acreditaciones estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de acreditación.

### **Antes de empezar.**

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de acreditaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### ***Para que los socios puedan visualizar acreditaciones***

- 1** En la sección Equipo de acreditaciones de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar usuarios.
- 2** En la página de edición del equipo de acreditaciones, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible la acreditación.  
**NOTA:** Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.
- 3** Haga clic en Guardar.



## Solicitud de acreditaciones

Si cree que la compañía ha cumplido los requisitos para obtener la acreditación, puede solicitar la acreditación de la compañía asociada.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las solicitudes de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para solicitar una acreditación

- 1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación que desee solicitar.
- 2 En la sección Solicitud de acreditaciones de la página Detalle de acreditación, haga clic en Solicitar acreditación.
- 3 En la página de edición de la solicitud de acreditación, seleccione la acreditación y el socio y, a continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: puede que las compañías asociadas tengan que solicitar la misma acreditación más de una vez, porque la acreditación existente haya caducado o se haya rechazado una solicitud anterior. Por lo tanto, Oracle CRM On Demand permite que se realicen varias solicitudes para la misma acreditación para la misma compañía asociada siempre que las fechas de solicitud sean diferentes.

## Actualización del registro de solicitud de acreditaciones

Sólo los usuarios que disponen de los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de solicitud de acreditación. De manera predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como el gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado en el registro de solicitud. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

### Antes de empezar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las solicitudes de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

### Para actualizar un registro de solicitud de acreditación:

- 1 En la sección Solicitudes de acreditación de la página Detalles de acreditación, haga clic en el enlace Editar del registro de solicitud que desee modificar.
- 2 Modifique los campos según sea necesario.

**3** Haga clic en Guardar.

**NOTA:** los valores predeterminados permitidos para el campo Estado de acreditación son Solicitado, Concedido y Denegado. Sin embargo, esta lista se puede configurar y el administrador de la compañía puede modificarla según sus requisitos de negocio.

## Campos de acreditación

Utilice la página de edición de acreditación para agregar una acreditación o para actualizar los detalles de una acreditación existente. La página de edición de acreditación muestra todos los campos de una acreditación.

**CONSEJO:** también puede editar las acreditaciones en las páginas [Lista de acreditación](#) y [Detalles de acreditación](#). Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Los administradores también pueden agregar campos adicionales para incluirlos en una acreditación.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Sección Información básica</b>	
Nombre	Nombre de la acreditación. Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas, por lo que debe asegurarse de seguir las reglas de nomenclatura que la compañía haya establecido para, por ejemplo, el uso de las abreviaturas y las mayúsculas y minúsculas, con el fin de evitar la creación de acreditaciones duplicadas. Este campo es obligatorio.
Tipo	Tipo de acreditación que desea utilizar para esta acreditación.
Estado	Estado de la acreditación, como Planificado o Disponible. El administrador puede modificar los posibles valores del campo Estado, por lo que puede que vea un conjunto de valores distintos de los mencionados aquí. Éste es un campo obligatorio.
Disponible desde	Fecha en que la acreditación está disponible. Si se especifica este campo, determina si esta acreditación se muestra o no en la lista Acreditaciones introducidas recientemente en la página inicial Acreditación.
ID de acreditación	Identificador interno de la acreditación. Normalmente es único, pero Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.
Categoría de producto principal	Nombre de la categoría de producto principal por la que la compañía asociada recibirá la certificación una vez que logre la acreditación adecuada. Utilice este campo sólo si la acreditación está enfocada a una única categoría de producto. Si la acreditación es igualmente válida para varias categorías de producto, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección del ítem relacionado

Campo	Descripción
	Categorías de producto de acreditación.
Producto principal	Nombre del producto principal por el que la compañía asociada recibirá la certificación una vez que logre la acreditación adecuada. Utilice este campo sólo si la acreditación está enfocada a un único producto. Si la acreditación es igualmente válida para varios productos, deje este campo en blanco y, en su lugar, utilice la sección del ítem relacionado Productos de acreditación.
Disponible hasta	Fecha tras la que la acreditación ya no estará disponible. Si se especifica este campo, decide si la acreditación se muestra o no en la lista Acreditaciones de baja en la página inicial Acreditación.
<b>Sección Detalles de acreditación</b>	
Validez (en meses)	Duración de tiempo, en meses, de la validez de la acreditación concedida a una compañía asociada.
Renovable	Indica si se puede o no renovar la acreditación concedida a una compañía asociada.
Sitio web	URL de una página que contiene información adicional sobre la acreditación. El campo Sitio Web resulta útil si la información de la acreditación se almacena y se mantiene en una aplicación distinta a Oracle CRM On Demand.
Moneda	Moneda utilizada para la tarifa.
Tarifa de acreditación	Tarifa cargada por la concesión de la acreditación.
Opciones de pago	Métodos mediante los cuales se puede pagar la acreditación, como una tarjeta de crédito o un cheque. Es un campo de valor único. Existe la posibilidad de seleccionar varias opciones de pago, por ejemplo "Cheque o crédito" o "Efectivo o crédito", entre otros.
<b>Sección Información del contacto</b>	
Contacto	Seleccione el punto de contacto principal de la acreditación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto ya existe como contacto en Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nombre	Nombre del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Contacto: Apellidos	Apellidos del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Contacto: Cuenta	Nombre de cuenta del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Contacto: Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto seleccionado en el campo Contacto. Este campo se rellena automáticamente según el valor seleccionado en el campo Contacto.
Nombre	Nombre del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo sólo si el punto de contacto no está definido aún en Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Apellidos	Apellidos del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.
Compañía	Nombre de la compañía del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.
Teléfono	Número de teléfono del punto de contacto de la acreditación. Utilice este campo SÓLO si el punto de contacto no está ya definido en Oracle CRM On Demand.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario del registro de la acreditación.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
Descripción	Información adicional sobre el registro de la acreditación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

## Campos de Solicitud de acreditación

Utilice la página Solicitud de acreditación para solicitar una acreditación. La página Solicitud de acreditación muestra todos los campos de una solicitud de acreditación.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información de la solicitud clave</b>	
Acreditación	Nombre de la acreditación que se solicita. Este campo es obligatorio.
Objetivo	El objetivo, si lo hay, de la solicitud de la acreditación.
Fecha de solicitud	Fecha de la acreditación solicitada. El valor predeterminado es la fecha actual del sistema durante la creación, pero se puede modificar durante la creación y

Campo	Descripción
	tras ésta.
Número de acreditación	Número de acreditación, que suele ser único, aunque Oracle CRM On Demand no requiere unicidad.
Renovable	Indica si la acreditación concedida es renovable o no.
Socio	Nombre de la compañía asociada que solicita la acreditación. Este campo es obligatorio.
Fecha de acreditación	Fecha en que la acreditación se concedió a la compañía asociada.
Estado de acreditación	Estado actual de la solicitud de la acreditación.
Fecha de caducidad	Fecha en que caduca la acreditación concedida.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	Propietario actual del registro de la solicitud de acreditación.
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de acreditación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.



# 8 Ciencias naturales

---

Oracle CRM On Demand ofrece varios tipos de registro para información sobre ciencias naturales y para gestionar el proceso de ventas farmacéuticas.

Las siguientes fichas se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**Formación médica.** Utilice estas páginas para gestionar eventos de formación médica y a los invitados a dichos eventos.

**Permiso del contacto en la región.** Utilice estas páginas para registrar los detalles del permiso en la región (u otra jurisdicción) para ejercer la medicina y validar firmas de muestras entregadas por un representante de ventas.

**Período de inventario.** Utilice estas páginas para organizar la fuerza de ventas con el fin de planificar y evaluar las métricas (por ejemplo, para realizar recuentos de inventario provisionales, recuentos de inventario definitivos y reconciliaciones).

**Transacción de muestra.** Utilice estas páginas para crear y actualizar diferentes tipos de transacciones de muestra, así como para realizar un seguimiento de las mismas (transferencias, confirmaciones, ajustes y desembolsos o transacciones de muestra entregadas) y también los ítems de la transacción asociados.

**Asignación.** Utilice estas páginas para asignar muestras a usuarios finales y para realizar un seguimiento de los productos de muestra, así como del período durante el cual estos productos se encuentran disponibles para su distribución.

**Lote de muestra.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de los números de lotes para los productos de muestra.

**Renuncia de muestra.** Utilice estas páginas para crear y actualizar renunciaciones para los productos de muestra, así como para realizar un seguimiento de las mismas.

**Plan de mensajería.** Utilice estas páginas para gestionar los planes de mensajería (presentaciones realizadas a través de una computadora personal o una computadora tablet para usuarios de ventas).

**Ítem del plan de mensajería.** Utilice estas páginas para especificar los ítems que forman el plan de mensajería.

**Relaciones de ítem del plan de mensajería.** Utilice estas páginas para especificar un ítem de presentación para ofrecer información opcional con el fin de respaldar el ítem del plan de mensajería principal.

## Procesos de Life Sciences

Puede realizar las siguientes tareas mediante Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

## Seguimiento de los eventos médicos

Puede planificar los eventos de formación médica y realizar un seguimiento de los mismos mediante las páginas de formación médica. Un evento de formación médica puede ser tan sencillo como una sesión de aprendizaje rápido en el despacho de un médico, o tan complejo como un conjunto de seminarios o reuniones de ventas nacionales. Para obtener más información sobre cómo planificar eventos de formación médica y cómo realizar un seguimiento de los mismos, consulte [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 515).

## Planificación de negocio

Las páginas de planificación empresarial ofrecen una base para las actividades relacionadas con la planificación empresarial en la industria farmacéutica. Puede definir los objetivos y las metas para las cuentas, los contactos y los productos. Asimismo, puede enlazar tales objetivos y metas con planes estratégicos a largo plazo, objetivos a corto plazo, planes de cuentas jerárquicos, planes de formadores de opinión claves o planes de marcas. Para obtener más información sobre la gestión de los planes de negocio, consulte [Planificación empresarial](#) (en la página 305).

## Captar detalles de contactos y cuentas y planificar visitas de ventas

Puede captar y guardar información más detallada sobre las visitas de ventas mediante la sección de actividad de la visita de las páginas Detalle del contacto y Detalle de la cuenta. En estas páginas se ofrece una lista de actividades de la visita y también aparece el historial de visitas de un contacto o una cuenta. Para obtener más información sobre la utilización de las páginas de contactos, consulte [Contacto](#) (consulte "[Contactos](#)" en la página 234). Para obtener más información sobre la utilización de las páginas de cuentas, consulte [Cuentas](#) (en la página 209) y [Cómo trabajar con listas de actividades](#) (en la página 146).

## Planificación de visitas de ventas

Los representantes de ventas pueden realizar tareas de planificación previas a la visita para una cuenta determinada mediante la revisión de las relaciones entre cuentas y contactos asociados. También puede revisar cuáles son los mejores momentos para realizar las visitas al contacto y que el permiso médico del contacto sea válido. Esta planificación permite al representante de ventas determinar lo siguiente:

- Qué producto tiene que presentar
- Cuántas muestras o ítems promocionales tiene que entregar
- Quién debe firmar para completar la visita de ventas

Para obtener más información sobre estas tareas, consulte [Realización del seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151), [Seguimiento de las horas de visita preferidas](#) (consulte "[Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas](#)" en la página 246), [Licencias del contacto en esta región](#) (consulte "[Permiso del contacto en la región](#)" en la página 521) y [Planificación de visitas masivas](#) (en la página 156).

## Captación de información sobre clientes para cumplir con las directrices reglamentarias

Puede captar la siguiente información sobre las visitas de clientes:



- Productos detallados
- Muestras distribuidas a los clientes
- Muestras solicitadas por los clientes
- Ítems promocionales o formativos distribuidos a los clientes
- Planes de mensajes tratados
- Respuestas a mensajes
- Firmas de clientes conseguidas

Esta información suele ser obligatoria con el fin de cumplir con las regulaciones del organismo encargado del control de alimentos y medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) y de organismos similares en otros países. Puede almacenar esta información en la página Lista de actividades de visita de un registro detallado de algún contacto. Para obtener más información sobre las páginas de actividades, consulte lo siguiente:

- [Agenda y actividades](#) (en la página 141)
- [Cómo trabajar con listas de actividades](#) (en la página 146)
- [Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#) (en la página 151)

## Gestión de muestras

Los administradores de muestras pueden realizar procesos empresariales, como crear períodos de inventario, registros de asignación y registros de inventario de muestras para los representantes de ventas. Los representantes de ventas, a su vez, pueden crear informes de auditoría de inventario según lo solicite el administrador de muestras y, además, puede cerrar o reconciliar períodos de inventario. Asimismo, los representantes de ventas pueden ajustar inventarios, transferir muestras dentro y fuera, y también entregarlas, lo que crea las transacciones de desembolso. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte [Gestión de muestras](#) (en la página 525).

## Gestión de presentaciones de clientes

Las organizaciones de marketing y ventas pueden gestionar contenido de archivos gráficos o multimedia, crear planes de mensajería y distribuir estos planes de mensajería a la fuerza de ventas del ámbito. Las organizaciones de ventas pueden ofrecer presentaciones adaptadas a los clientes mientras capturan métricas relacionadas con las respuestas de los clientes de forma automática. Estas métricas se pasan a la organización de marketing para que las analice. Utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition con una aplicación cliente sin conexión. El cliente es necesario para hacer presentaciones a los clientes y para captar las métricas de las respuestas de los mismos. Para gestionar el contenido de la presentación y los planes de mensajería, use la entrega de contenido personalizado (PCD), un tipo de software de presentaciones de ventas. Para obtener más información sobre PCD, consulte [Entrega de contenido personalizado](#) (en la página 599).

## Gestión de datos analíticos

Un representante de ventas, una organización de marketing, un equipo de gestión o un equipo administrativo de una compañía farmacéutica puede crear informes analíticos detallados dentro de Oracle CRM On Demand Answers. El historial de visitas, los eventos de formación médica y PCD tienen componentes analíticos que le permiten gestionar datos analíticos en estos ámbitos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para

obtener más información sobre cómo usar Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Cuadros de mandos](#) (en la página 1147) e [Informes](#) (en la página 795).

### Creación de eventos de integración y reglas de flujo de trabajo

Los eventos de integración están admitidos para los siguientes tipos de registro de Life Sciences y relacionados con Life Sciences:

- Actividad
- Plan de negocio
- Campaña
- Licencia del contacto en esta región
- Fondo
- Solicitud de fondos
- Período de inventario
- Solicitud de MDF
- Evento de formación médica
- Plan de mensajes
- Objetivo
- Pedido
- Inventario de muestra
- Lote de muestra
- Transacción de muestra
- Ítem de transacción

Para obtener más información sobre los eventos de integración y las reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de los eventos de integración y Creación de reglas de flujo de trabajo](#).

### Realización de evaluaciones de actividad

Si el administrador de la compañía ha configurado guiones de evaluación de actividad, podrá realizar evaluaciones de tareas, citas, visitas o visitas planeadas para una cuenta o contacto. Para obtener más información sobre las evaluaciones, consulte [Configuración de guiones de evaluación](#) y [Uso de guiones de evaluación de actividad](#) (en la página 167).

### Adición de libros a tipos de registro de Life Sciences

Los libros están admitidos para los siguientes tipos de registro de Life Sciences y relacionados con Life Sciences:

- Asignación

- Plan de negocio
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Evento de formación médica
- Objetivos
- Lote de muestra
- Transacción de muestra

Puede determinar qué libro ve un usuario de forma predeterminada en el selector de libros para cada tipo de registro. Para obtener más información, consulte Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario. Para obtener más información sobre los libros en general, consulte Gestión de libros.

## Formación médica

Utilice las páginas Evento de formación médica para planificar y realizar un seguimiento de los eventos de educación médica.

Un evento de formación médica puede ser tan sencillo como una sesión de almuerzo y aprendizaje en una oficina física, o tan complejo como una serie de seminarios o una reunión nacional de ventas.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de los eventos de formación médica, puede que la ficha Evento de formación médica quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica

La página inicial de evento de formación médica es el punto de partida para gestionar los eventos de formación médica.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del evento de formación médica. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

### Creación de un evento de formación médica

Se puede crear un evento de formación médica haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis eventos de formación médica vistos recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de evento de formación médica](#) (consulte "Campos de eventos de formación médica" en la página 519).

## Trabajar con listas de eventos de formación médica

La sección Listas de eventos de formación médica muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de los eventos de formación médica.

Lista de eventos de formación médica	Filtros
Todos los eventos de formación médica	Todos los eventos, ordenados alfabéticamente por nombre
Todos los eventos de formación médica de este mes	Eventos con estado = Activo, En progreso y Planificado y con fecha de inicio que se encuentre en el mes actual.
Todos los eventos de formación médica actuales	Eventos que cumplen estas dos condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estado = Activo, En progreso o Planificado.</li> <li>■ La fecha de inicio se encuentra en un intervalo de entre 30 días antes de hoy y 60 días después de hoy.</li> </ul>
Eventos de formación médica creados recientemente	Todos los eventos, ordenados por la fecha de creación
Eventos de formación médica modificados recientemente	Todos los eventos, ordenados por la fecha de modificación
Mis eventos de educación médica	Eventos de formación médica con su nombre en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de eventos de formación médica modificados recientemente

La sección Mis eventos de formación médica recientemente modificados muestra los eventos de formación médica que se han modificado más recientemente.

## Visualización de tareas relacionadas con eventos de formación médica

En la sección Tareas relacionadas con eventos de formación médica se muestran las tareas que tiene asignadas, ordenadas por fecha de caducidad y luego por prioridad. También contiene esta información:

- **Fecha de vencimiento.** Fecha de vencimiento de la tarea, configurada por usted o su gerente.

- **Flecha.** Prioridad de las tareas, configurada por el usuario o el gestor, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.

**NOTA:** Si el administrador de la compañía ha cambiado los valores predeterminados del campo Prioridad, puede que no se muestren flechas en dicho campo en las listas de tareas.

- **Asunto.** Título de tarea. Haga clic en el vínculo para revisar la tarea.
- **Evento de formación médica.** El evento de formación médica asociado a la tarea.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de evento de formación médica

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de evento de formación médica:

- Tareas relacionadas con la formación médica
- Eventos de formación médica creados recientemente
- Eventos de formación médica modificados recientemente
- Mis eventos de formación médica creados recientemente
- Mis eventos de formación médica modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de evento de formación médica).

### Para agregar secciones a la página inicial de evento de formación médica

- 1 En la página inicial de evento de formación médica, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de evento de formación médica, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos de formación médica:

- [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 515)
- [Gestión de eventos de formación médica](#) (en la página 518)
- [Campos de formación médica](#) (consulte "[Campos de eventos de formación médica](#)" en la página 519)

## Gestión de eventos de formación médica

Para obtener información sobre la gestión de eventos de formación médica, consulte:

- [Hacer seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica](#) (en la página 518)

**NOTA:** la característica Eventos de formación médica no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no se encuentre disponible para su compañía.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con registros](#) (en la página 38)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)

**NOTA:** no pueden editarse ni eliminarse eventos de formación médica cuyo estado sea Finalizado.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos de formación médica:

- [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 515)
- [Campos de eventos de formación médica](#) (en la página 519)
- [Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica](#) (en la página 515)

## Hacer seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica

Es posible hacer un seguimiento de los invitados a los eventos sobre formación médica y almacenar sus comentarios sobre dicha invitación al evento.

### Para hacer el seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica

**1** Seleccione el evento sobre formación médica.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar eventos sobre formación médica, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalles de eventos de formación médica:

- Haga clic en Agregar en la barra de título de Invitados para agregar invitados al evento.

**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Invitados al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748).

- Haga clic en Editar en la barra de título de Invitados para actualizar los detalles de la sesión, los comentarios y el estado de algún invitado ya existente.

**3** En la página Invitados, actualice la siguiente información:

- a** Haga clic en el icono Búsqueda situado junto a Nombre del contacto.
- b** Use la ventana de búsqueda para crear un contacto nuevo o seleccionar uno existente para agregarlo como invitado.
- c** Seleccione un estado de la lista desplegable Estado de invitado.

**4** Guarde el registro.

## Campos de eventos de formación médica

Utilice la página Editar evento de formación médica para agregar eventos sobre formación médica o actualizar los detalles de eventos existentes. En la página Editar evento de formación médica se muestra el conjunto completo de campos disponibles para un evento.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información detallada del evento de formación médica</b>	
Nombre	Nombre del evento, hasta 50 caracteres. Campo necesario predeterminado.
Ubicación	Límite de 100 caracteres.
Fecha de inicio	El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Campo necesario predeterminado.
Fecha final	El valor predeterminado es una hora posterior a la fecha y hora actuales. Campo

Campo	Descripción
	necesario predeterminado.
Fecha de confirmación	Fecha objetivo para enviar la confirmación del evento a los invitados.
Estado	Estado del evento médico. Los valores predeterminados son Activo, Cancelado, Finalizado, En progreso, Inactivo y Planificado.
Tipo	Tipo de evento médico. Límite de 30 caracteres. Los valores predeterminados son Presentación del CD-ROM, Conferencia, Presentación de hospital, Club de diario, Almuerzo y aprendizaje, Reunión, Mesas redondas, Seminario, Simposio, Feria comercial y Comercial.
Presupuesto	Importe del presupuesto en la moneda especificada. El valor predeterminado es el de la moneda del sistema. El administrador define la moneda mediante el campo Moneda de la actividad. Este campo no aparece en el diseño de página predeterminado, pero el administrador sí puede usarlo en el diseño personalizado.
Máximo de asistentes	Número máximo de invitados que pueden asistir a este evento.
Producto	<p>Producto que desea resaltar durante el evento. Puede seleccionar el producto o la categoría del producto, pero no ambos elementos.</p> <p>Para añadir productos, el administrador de la compañía se desplaza a Administrador y hace clic en Administración de contenidos.</p>
Categoría de producto	<p>Categoría de producto que desea resaltar durante el evento. Puede seleccionar el producto o la categoría del producto, pero no ambos elementos.</p> <p>Para añadir categorías de producto, el administrador de la compañía se desplaza a Administrador y hace clic en Administración de contenidos.</p>
Crédito CME	Número de créditos de educación médica continua (CME, Continuing Medical Education) para este evento.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	<p>Propietario del registro de evento de formación médica.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la</a></p>



Campo	Descripción
	<a href="#">propiedad de registros</a> (en la página 39).
Objetivo	Límite de 500 caracteres. Campo necesario predeterminado.
Detalles de la sesión	Detalles referentes a la sesión. Límite de 500 caracteres.
Descripción	Límite de 250 caracteres.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos de formación médica:

- [Eventos de formación médica](#) (consulte "[Formación médica](#)" en la página 515)
- [Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica](#) (en la página 515)
- [Gestión de eventos de formación médica](#) (en la página 518)

## Permiso del contacto en la región

Utilice la página de permiso del contacto en el estado para crear, actualizar y realizar seguimiento de los permisos de un contacto en la región.

Un *permiso del contacto en la región* registra los detalles de permiso en la región (o en otra jurisdicción) para practicar la medicina. Se utiliza para validar firmas para muestras que un representante de ventas distribuye (por ejemplo, un representante de ventas farmacéutico) a un contacto (por ejemplo, un médico). Un médico sólo tiene un permiso activo válido en cada estado a la vez. Los permisos que permiten practicar en una jurisdicción particular son renovables. En el caso de que la implementación se realice fuera de EE. UU., no es necesario el campo Región.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de permiso del contacto en el estado, puede que la ficha Permiso del contacto en la región quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región

La página inicial de permiso del contacto en la región es el punto de partida para gestionar registros de permisos de contactos en la región.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de permiso del contacto en la región. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de un permiso del contacto en la región

Puede crear un nuevo permiso del contacto en la región haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Permisos del contacto en el estado modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del permiso del contacto en la región](#) (consulte "Campos de permisos del contacto en la región" en la página 524).

### Trabajar con las listas de permisos del contacto en la región

La sección Listas de permisos del contacto en la región muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para los permisos del contacto en la región.

Lista de permisos del contacto en la región	Filtros
Todos los permisos del contacto en la región	Todos los de permisos del contacto en la región que puede ver independientemente del propietario del permiso del contacto en la región.
Permisos del contacto en la región modificados recientemente	Todos los permisos del contacto en la región con su nombre en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de permisos del contacto en la región recientes

La sección Permisos del contacto en la región modificados recientemente muestra los permisos del contacto en la región que ha visto recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región:

- Permisos del contacto en la región creados recientemente
- Permisos del contacto en la región modificados recientemente
- Mis permisos del contacto en la región creados recientemente
- Mis permisos del contacto en la región modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de permiso del contacto en la región)

### *Para agregar secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región*

- 1 En la página inicial de permiso del contacto en la región, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de permiso del contacto en la región, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Permiso del contacto en la región

Para administrar los permisos del contacto en la región comunes a muchos tipos de registros, realice las tareas siguientes:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los temas siguientes para obtener información detallada sobre los permisos del contacto en la región:

- [Permiso del contacto en la región](#) (en la página 521)
- [Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región](#) (en la página 522)

■ [Campos de permisos del contacto en la región](#) (en la página 524)

## Campos de permisos del contacto en la región

Utilice la página Editar permiso del contacto en la región para agregar un permiso del contacto en la región o actualizar los detalles de uno existente. La página Editar permiso del contacto en la región muestra el conjunto completo de campos de un permiso del contacto en la región.

**CONSEJO:** también puede editar los permisos del contacto en la región en la página Lista de permisos del contacto en la región y en la de Detalles del permiso del contacto en la región. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de permiso del contacto en la región.

Campo	Descripción
Contacto	Contacto de ese registro de permiso en la región, normalmente un representante médico o farmacéutico. Haga clic en el icono de búsqueda para elegir un contacto. (Requerido.)
Nº del permiso de conducir	Número de permiso de conducción para el contacto, por ejemplo, PS4231732. (Requerido.)
Región	Región o jurisdicción de EE. UU. asociada al número de permiso de conducción. Utilice la lista de opciones para seleccionar el estado, por ejemplo, <i>NJ</i> para Nueva Jersey.  <b>NOTA:</b> si la jurisdicción se encuentra fuera de EE. UU., el campo Región no es obligatorio.
Fecha de caducidad	Fecha en la que caduca el permiso de conducción (MM/DD/AAAA), por ejemplo, 10/31/2009. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.
Estado	Estado del permiso, que puede ser Activo o Inactivo.  ■ <b>Activo.</b> Establezca este campo en Activo si se ha validado el permiso.  ■ <b>Inactivo.</b> Establezca este campo en Inactivo si ya no se requiere el permiso.

### Información relacionada

Consulte los temas que contienen información relacionada con los permisos del contacto en la región:

**524** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

- [Permisos de conducción del contacto](#) (consulte "[Permiso del contacto en la región](#)" en la página 521)
- [Cómo trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región](#)" en la página 522)
- [Permiso del contacto en la región](#) (en la página 523)
- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región

## Gestión de muestras

Los fabricantes de productos farmacéuticos más importantes ofrecen muestras gratuitas a los profesionales del sector de la atención sanitaria como parte de sus actividades de ventas habituales en el sector. En EE. UU., la distribución de muestras está regulada por el organismo encargado del control de alimentos y medicamentos (FDA) y tiene que reconciliarse al menos una vez al año. En este tema se describe cómo gestionar y mantener un inventario electrónico de muestras e ítems promocionales mediante la gestión de muestras de Oracle CRM On Demand. Los administradores pueden configurar y mantener un inventario de muestras, así como supervisar la entrega de muestras, las transferencias, las recetas, las discrepancias, los ajustes y los recuentos de inventario. Los usuarios finales usan la gestión de muestras de Oracle CRM On Demand para realizar un seguimiento del inventario electrónico de las existencias de muestras, la creación de transferencias de muestras, el acuse de recibo de las transferencias de muestras y los ajustes del saldo de existencias a efectos de reconciliación.

La gestión de muestras en Oracle CRM On Demand permite a los representantes de ventas y administradores de muestras medir y supervisar las entregas de muestras en cada nivel de la organización. Para obtener más información sobre las diferencias existentes entre las tareas de los usuarios finales y de los administradores de ventas, consulte el tema siguiente.

### Escenario para gestionar muestras

En este tema se ofrece un ejemplo en el que se detalla el proceso que realiza un administrador de muestras y los representantes de ventas (usuarios finales) que distribuyen muestras a los profesionales del sector sanitario. La compañía puede seguir un proceso diferente acorde a sus necesidades empresariales.

Una compañía farmacéutica tiene nuevos productos para lanzar al mercado. Para configurar un inventario de muestras, el administrador de muestras agrega los productos a la base de datos, les asocia números de lote, asigna muestras a los representantes de ventas y transfiere muestras a los gerentes y representantes de ventas del sector. A continuación, los representantes de ventas visitan a los doctores de sus zonas geográficas y les entregan las nuevas muestras. Después de un mes, la sede principal llama a todos los representantes de ventas para que reconcilien su inventario. El representante de ventas primero ofrece un recuento final de cada registro de inventario y entonces empieza un nuevo período de inventario. El representante de ventas se percata de que existen algunas discrepancias en el inventario al realizar la reconciliación. Tras hacer los ajustes oportunos, el representante de ventas realiza la reconciliación de forma satisfactoria y marca el inventario como Completado o Reconciliado.

En este escenario, los administradores de muestras se encargan del inventario de muestras de la compañía y de asegurarse de que cumplen con las directrices y normas reglamentarias. Además, también asumen la responsabilidad de establecer un inventario de muestras principal y de transferir las muestras posteriormente a cada usuario final. Cuando los usuarios finales reciben las muestras, acusan recibo o confirmación del

inventario. Oracle CRM On Demand introduce automáticamente las muestras recibidas en los respectivos recuentos de inventario.

En este escenario, el representante de ventas, el gerente del representante de ventas y el administrador de muestras pueden supervisar las discrepancias existentes entre las cantidades enviadas y las recibidas.

### Procedimientos de los administradores

Los administradores de muestras requieren responsabilidades administrativas en la gestión de muestras en Oracle CRM On Demand para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Definir muestras como productos y agregarlos a la base de datos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la configuración de productos para la compañía, consulte [Gestión de contenidos](#).
- Si la organización utiliza números de lote para realizar un seguimiento de las muestras, hay que definir los números de lote y asociarlos a los productos de las muestras. Para obtener más información, consulte [Lotes de muestra](#) (en la página 590).
- Configurar un inventario de muestras. Cada registro del inventario de muestras ofrece información al representante de ventas sobre el producto que ha sido categorizado como en proceso de calificación para el proceso de entrega de muestras. Para obtener más información, consulte [Inventario de muestra](#) (en la página 539).
- Configurar las asignaciones y asignar las muestras a los representantes de ventas. El registro de asignación determina el período de tiempo durante el cual se facilitan los productos de muestra a los representantes de venta para que los distribuyan a clínicas, hospitales o a contactos médicos cuando realicen una visita destinada a la entrega de muestras. El registro de asignación también define los límites asociados con la muestra (por ejemplo, la cantidad máxima que se puede entregar en una sola visita). Para obtener más información, consulte [Asignaciones](#) (en la página 585).
- Configurar un período de inventario, que se corresponde con el período definido durante el cual se puede realizar un seguimiento de los movimientos de las muestras o de los ítems promocionales. Los administradores y los representantes de ventas realizan todos los recuentos iniciales, los recuentos de auditoría provisionales, los recuentos de auditoría definitivos, los informes y las reconciliaciones durante el período de inventario. Para obtener más información, consulte [Período de inventario](#) (en la página 528).
- Transferir muestras a los usuarios finales del sector. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552).
- Supervisar actividades relacionadas con las muestras. Entre las actividades que se controlan destacan las entregas de muestras, las transferencias de muestras entre los empleados y las sedes principales, los recuentos de inventario de usuarios y los ajustes de inventario. Para obtener más información, consulte [Supervisión de las actividades relacionadas con las muestras](#) (consulte "[Supervisión de actividades de muestra](#)" en la página 576).
- Almacenar firmas electrónicas. Las firmas electrónicas se captan en Oracle CRM On Demand y se almacenan en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre las firmas, consulte [Comprobación de firmas electrónicas](#) (en la página 572).

### Procedimientos de usuarios finales

Los usuarios finales son los representantes de ventas que distribuyen las muestras a los profesionales de la salud y, además, realizan las siguientes tareas:

- Acusar recibo del inventario de muestras (es decir, de las transferencias de muestras). Para obtener más información, consulte [Acuse de recibo del inventario de muestras](#) (consulte "[Acuse de recibo del inventario de muestra](#)" en la página 541).
- Transferir muestras a otros usuarios finales o devolverlas a las sedes principales. Los representantes de ventas pueden intercambiar muestras entre ellos y devolverlas (por ejemplo, las muestras caducadas) a las sedes principales. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552).
- Entregar muestras durante las visitas comerciales a los clientes. Para obtener más información, consulte [Entrega de muestras durante una vista de ventas](#) (consulte "[Entrega de muestras durante una visita de ventas](#)" en la página 559).
- Realizar recuentos de inventario provisionales según se requiera. Para obtener más información, consulte [Solicitud de un inventario provisional](#) (consulte "[Solicitud de un recuento de inventario provisional](#)" en la página 535).
- Cerrar los períodos de inventario según se requiera. Para obtener más información, consulte [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535).
- Justificar cualquier discrepancia de los registros de inventario realizando ajustes de inventario y enviando otras transacciones. Para obtener más información, consulte [Ajuste de transacciones de muestra](#) (en la página 555), [Creación de transacciones de muestra encontradas y perdidas](#) (consulte "[Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas](#)" en la página 557) y [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 557).
- Reconciliar el inventario según se requiera. Para obtener más información, consulte [Proceso para reconciliar el inventario](#) (consulte "[Proceso de reconciliación de inventarios](#)" en la página 541).

## Requisitos para gestionar muestras

Los siguientes requisitos se aplican tanto a administradores como a usuarios finales:

- **Administradores.** Antes de poder gestionar muestras en Oracle CRM On Demand, los administradores primero deben definir los productos. Para obtener más información sobre la configuración de los productos de la compañía, consulte Gestión de contenidos.
- **Usuarios finales.** Antes de que los usuarios finales puedan entregar muestras, deben disponer de un registro de asignaciones asociado para las muestras y, además, deben acusar recibo de las mismas. Para obtener más información sobre asignaciones y confirmaciones de recibo, consulte [Asignaciones](#) (en la página 585) y [Acuse de recibo del inventario de muestras](#) (consulte "[Acuse de recibo del inventario de muestra](#)" en la página 541).

**Antes de comenzar.** Revise los roles de usuario:

- Para realizar los procedimientos de los administradores, es necesario que se hayan asignado responsabilidades administrativas al rol de usuario, entre otros, los privilegios Activar operaciones básicas de muestras, Activar ajuste de muestras y, en caso de ser necesario, el privilegio de firmas.
- Para realizar los procedimientos de los usuarios finales, el rol de usuario debe tener los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

## Período de inventario

Utilice las páginas Período de inventario para crear, actualizar y llevar un seguimiento de los períodos de inventario. Un *período de inventario* es un período definido durante el cual se realiza el seguimiento de todos los movimientos de muestras o ítems promocionales (muestras distribuidas, recibos, transferencias y ajustes de inventario). El administrador de muestras define el período de inventario para la compañía del cliente. Se utiliza para organizar el personal de ventas y evaluar la métrica.

Los administradores de muestras y representantes de ventas efectúan los recuentos iniciales, los recuentos de auditorías provisionales, los recuentos de auditorías finales y las reconciliaciones durante el período de inventario.

- **Recuento inicial.** Los representantes de ventas realizan el recuento inicial cuando reciben inventario nuevo. Deben contar físicamente todas las muestras que reciben y acusar recibo de los ítems que tiene en posesión. Si desea más información, consulte [Acuse de recibo del inventario de muestra](#) (en la página 541).
- **Recuento de auditoría provisional.** El administrador de las muestras puede solicitar un recuento de auditoría provisional en cualquier momento. Solicitará el recuento del inventario y un informe del mismo. El recuento de auditoría provisional es una medida frecuente como auditoría para casos especiales cuando hay sospechas de una posible actividad fraudulenta o indicios de problemas con el proceso de seguimiento del inventario. Sirve al administrador de muestras como punto de comprobación. Si desea más información, consulte [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 535).
- **Recuento de auditoría final.** El administrador de muestras solicita el recuento de auditoría final. En este caso, el período de inventario se aproxima a su fin y es necesario contar todas las muestras. El representante de ventas debe contar y archivar el recuento físico final de cada muestra y enviar el informe de auditoría final. Para crear un informe de auditoría, el representante de ventas puede ir a la página inicial del informe de auditoría de inventario y crear un nuevo informe de auditoría de inventario. El representante de ventas también puede iniciar la creación automática del informe de auditoría final. Si desea más información, consulte [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535).
- **Reconciliación.** Una vez terminado el recuento de auditoría final, el representante de ventas debe reconciliar el inventario. Para esta reconciliación, el seguimiento de las transacciones de muestras internas se compara con el recuento físico final. Se registran las posibles discrepancias. Si no las hubiera, la reconciliación será correcta y el período de inventario se marca como reconciliado. Si desea más información, consulte [Corrección de discrepancias de recuentos físicos y electrónicos](#) (consulte "[Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico](#)" en la página 559) y [Reconciliación de un período de inventario](#) (en la página 536).

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información del período de inventario, puede que la ficha Período de inventario quede excluida de la instalación.

## Tipos de períodos de inventario

Como es probable que la reconciliación del inventario de muestras se produzca con frecuencia, hasta una vez al mes, Administración de muestras de Oracle CRM On Demand permite llevar a cabo la reconciliación siempre que el administrador de muestras se lo pida. Incluye tres tipos de períodos de inventario para ofrecer la máxima flexibilidad.

En la tabla siguiente se describen los tipos de período de inventario:



Período de inventario	Descripción
Activo	Período actual. No indica fecha de conclusión, ni reconciliación. Se puede escribir cualquier tipo de transacciones de muestras, así como agregar nuevos productos. Los recuentos del inventario se ajustan en consecuencia.
Inactivo	Período anterior no reconciliado. Muestra la fecha de conclusión, pero todavía no se ha reconciliado. Se puede escribir cualquier tipo de transacción de muestras, pero no se pueden agregar productos nuevos al inventario. Los recuentos del inventario se modifican en consecuencia. La configuración predeterminada de Oracle CRM On Demand proporciona un período inactivo.
Reconciliado	Período anterior inactivo. Muestra la fecha de conclusión y una indicación de que ha sido correctamente reconciliado. No se pueden realizar transacciones en este período de inventario bloqueado.

La configuración predeterminada en Oracle CRM On Demand para la administración de muestras proporciona tres períodos no reconciliados: un período activo y dos inactivos. Se pueden tener varios períodos de inventario reconciliados, pero sólo puede haber abierto un período de inventario activo.

## Trabajar con la página inicial del período de inventario

La página inicial de período de inventario es el punto de partida para la administración de períodos de inventario. Esta página está formada por varias secciones y muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del período de inventario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con períodos de inventario, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de un período de inventario

Sólo el administrador de muestras de la compañía puede crear un período de inventario. Los representantes de ventas no pueden crear inventarios de muestra. El administrador de muestras crea el período de inventario inicial para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si desea más información, consulte Creación de períodos de inventario para usuarios y [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42).

## Trabajar con listas de períodos de inventario

La sección Lista de períodos de inventario muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de los períodos de inventario.

Lista de períodos de inventario	Filtros
Todos los períodos de inventario	Todos los períodos de inventario que puede ver, independientemente del propietario del período de inventario.
Períodos de inventario modificados recientemente	Todos los períodos de inventario con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de períodos de inventario recientes

La sección Períodos de inventario modificados recientemente muestra los últimos períodos de inventario que han sido modificados.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial del período de inventario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial del período de inventario:

- Períodos de inventario creados recientemente
- Períodos de inventario modificados recientemente
- Mis períodos de inventario creados recientemente
- Mis períodos de inventario modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del período de inventario).

### Para agregar secciones a la página inicial del período de inventario

- 1 En la página inicial del período de inventario, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del período de inventario, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- [Período de inventario](#) (en la página 528)
- [Campos del período de inventario](#) (en la página 537)
- [Gestión de períodos de inventario](#) (en la página 531)

## Gestión de períodos de inventario

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de períodos de inventario, consulte:

- [Adición del inventario de muestra a un período de inventario](#) (en la página 531)
- [Adición de transacciones de muestras a un período de inventario](#) (en la página 532)
- [Adición de libros a un período de inventario](#) (en la página 533)
- [Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario](#) (en la página 534)
- [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 535)
- [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535)
- [Reconciliación de un período de inventario](#) (en la página 536)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- [Período de inventario](#) (en la página 528)
- [Campos del período de inventario](#) (en la página 537)
- [Trabajar con la página inicial del período de inventario](#) (en la página 529)

## Adición del inventario de muestra a un período de inventario

Los administradores de muestras utilizan la página Editar inventario de muestra para agregar un detalle a un período de inventario de un representante de ventas o actualizar la información de un detalle del inventario de

muestra existente. En la página Editar inventario de muestra aparecen todos los campos del inventario de muestra.

Los representantes de ventas no pueden agregar detalles al inventario de muestras de los períodos de inventario, ni eliminarlos. Sin embargo, durante la realización de los recuentos para las auditorías provisionales y finales, los representantes de ventas deberán editar el campo Recuento físico del detalle de inventario de muestras en un período de inventario. Si desea más información sobre los recuentos de auditorías, consulte [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 535) y [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535).

**Antes de comenzar.** Para agregar detalles de inventario de muestras a un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### ***Para agregar un detalle de inventario de muestras a un período de inventario***

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Inventario de muestra.
- 3 En la página Editar inventario de muestra, complete los campos necesarios. A continuación, haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 542).

**NOTA:** este procedimiento es adecuado para agregar un número reducido de productos. Para agregar varios registros de inventario, se recomienda crear un archivo de importación (formado por los registros de inventario que corresponda) y, a continuación, pedir al administrador de la compañía que cargue los datos en el período de inventario.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los inventarios de muestra:

- [Inventario de muestra](#) (en la página 539)
- [Gestión de inventarios de muestra](#) (en la página 539)
- [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 542)

## **Adición de transacciones de muestras a un período de inventario**

Utilice la página Editar transacción de muestras para agregar un detalle de transacción de muestras a un período de inventario o actualizar la información de un detalle de transacción de muestras existente. En la página Editar transacción de muestras se muestran todos los campos de las transacciones de muestras.

**Antes de comenzar.** Para agregar transacciones de muestras a un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

**Para agregar una transacción de muestras a un período de inventario**

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Transacciones de muestras.
- 3 En la página Editar transacción de muestras, complete los campos necesarios. A continuación, haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestras](#) (en la página 577).

**Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestras:

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 548)
- [Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#) (en la página 548)
- [Gestión de transacciones de muestras](#) (consulte "[Gestión de transacciones de muestra](#)" en la página 551)
- [Campos de transacciones de muestras](#) (en la página 577)

**Adición de libros a un período de inventario**

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros al plan de inventario activo. Después de agregar un libro a un plan de inventario activo, puede modificar o quitar el libro. Para este procedimiento, se entiende que el libro está expuesto como un ítem relacionado en la página de detalles de período de inventario. Para obtener más información sobre la exposición de los ítems relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados.

**Para agregar un libro a un período de inventario**

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página de detalles de período de inventario, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
- 3 En el selector de libros, seleccione el libro que desea agregar al período de inventario y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Si desea más información sobre los libros, consulte Gestión de libros.

- 4 Cuando sea necesario, cierre el período de inventario haciendo clic en el botón Cierre.

Cuando se cierra un período de inventario, se genera un informe de auditoría de inventario y se crea un nuevo período de inventario. Toda la información de inventario de muestra y de libro adjunta al período de inventario cerrado se copia en el nuevo período de inventario y en el informe de auditoría

de inventario. Para obtener más información, consulte [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535).

## Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario

Use la página Editar informe de auditoría de inventario para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario o actualizar la información de un informe de auditoría de inventario existente. En la página Editar informe de auditoría de inventario se muestran todos los campos de los informes de auditoría de inventario.

**Antes de comenzar.** Para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Informes de auditoría de inventario.
- 3 En la página Editar informe de auditoría de inventario, rellene los campos necesarios y haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del informe de auditoría de inventario](#) (en la página 545).

Después de crear un informe de auditoría de inventario, ya no se puede cambiar. Si se detecta un error en el informe de auditoría de inventario creado, primero habrá que ajustar el inventario para corregir el error y, cuando se haya procesado el ajuste, generar un nuevo informe de auditoría de inventario.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- [Informe de auditoría de inventario](#) (en la página 544)
- [Gestión de informes de auditoría de inventario](#) (en la página 544)
- [Campos del informe de auditoría de inventario](#) (en la página 545)

## Solicitud de un recuento de inventario provisional

Cuando los representantes de ventas vuelven a la oficina, se les suele pedir que hagan un recuento físico del inventario. Solicitan un recuento de inventario provisional que les permite auditar su inventario de muestras y enviar la información al administrador de muestras. El administrador de muestras suele enviar una solicitud de una auditoría física del inventario. La auditoría provisional se realiza de acuerdo con las directrices de la empresa. El recuento de auditoría provisional es una medida frecuente como auditoría para casos especiales cuando hay sospechas de una posible actividad fraudulenta o indicios de problemas con el proceso de seguimiento del inventario. Sirve al administrador de muestras como punto de comprobación.

El recuento físico del inventario se puede realizar en cualquier momento durante el período de inventario activo no reconciliado. Sólo se tienen en cuenta los períodos de inventario activos cuando se solicita un recuento de inventario provisional.

**Antes de comenzar.** Para solicitar un recuento de inventario provisional, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para solicitar un recuento de inventario provisional*

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro en el que desee realizar una auditoría.
- 2 Para cada detalle del inventario de muestras, escriba un valor en el campo Recuento físico.  
El valor que se escriba en el campo Recuento físico debe coincidir con las cantidades físicas que se tengan en mano de cada producto.
- 3 Haga clic en Recuento provisional.

Ocurrirá lo siguiente:

- El valor del campo Último recuento físico se cambia para reflejar el valor de la cantidad física anterior al valor de cantidad física actual. A continuación, puede validar y comparar el recuento físico anterior con el recuento físico nuevo.
- Se crea un nuevo informe de auditoría de inventario compuesto por los detalles copiados del inventario actual.
- El período de inventario actual continúa abierto.

**NOTA:** el botón Recuento provisional se activa solamente para los períodos de inventario que están activos.

## Cierre de un período de inventario

Cuando se cierra un período de inventario, el representante de ventas debe hacer el recuento físico final de cada muestra, registrarlo y enviar el informe de auditoría final. El representante de ventas envía el recuento de auditoría final (por producto o por número de lote) al cerrar el período de inventario. Cuando se cierra un período de inventario, se cierra y se inicia la creación de un informe de auditoría de inventario. Sólo se pueden cerrar períodos de inventario que estén activos.

El cierre de un período de inventario también es un paso importante en el [Proceso de reconciliación de inventarios](#) (en la página 541).

**Antes de comenzar.** Para cerrar un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### ***Para cerrar un período de inventario***

**1** En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea cerrar.

**2** Para cada detalle del inventario de muestras, escriba un valor en el campo Recuento físico.

El valor que se escriba en el campo Recuento físico debe coincidir con la cantidad física de cada producto que se tenga en mano.

**3** Haga clic en Cierre.

Al hacer clic en Cierre, sucede lo siguiente:

- El período de inventario que ha abierto en el paso 1 se cierra con la asignación de una fecha final del período de inventario y se crea un nuevo período de inventario que contiene todos los registros que contenía el período de inventario anterior.
- Los valores del campo Recuento físico (de los registros del inventario de muestra) del período de inventario anterior se copian en el campo Saldo de apertura (en los registros del inventario de muestra correspondientes) del nuevo período de inventario.
- Todas las muestras que no hayan caducado se copian del período de inventario anterior al nuevo.
- Las muestras caducadas con una cantidad superior a cero se copian del período de inventario anterior al período de inventario nuevo.
- Toda la información de libro asociada al anterior período de inventario se copia en el nuevo período de inventario.
- Se crea un informe de auditoría de inventario. Toda la información de inventario de muestra y de libro asociada al anterior período de inventario se copia en el nuevo informe de auditoría de inventario.

**NOTA:** al hacer clic en el botón Cerrar, aparece un mensaje de error si el estado del período de inventario no es Activo o si el campo Recuento físico está vacío en alguno de los registros del inventario de muestra.

**4** Vuelva a la página Lista de períodos de inventario y abra el mismo registro de períodos de inventario que ha abierto en el paso 1.

Observe que el informe de auditoría de inventario se ha creado como secundario del período de inventario cerrado. El informe de auditoría de inventario contiene una instantánea de los registros de inventario y el recuento físico final cuando se cierra el período de inventario. El informe de auditoría de inventario y los registros asociados se bloquean, no se pueden modificar y se conservan para el seguimiento de auditoría histórico que debe realizar el administrador de muestras.

## **Reconciliación de un período de inventario**

Los representantes de ventas deben reconciliar sus muestras al menos una vez al año. Las reconciliaciones se pueden iniciar en diferentes momentos del año, pero sólo se pueden reconciliar los períodos de inventario que



están cerrados. Todas las transacciones asociadas a un período de inventario deben haber concluido para poder reconciliar completamente un período de inventario.

La reconciliación de un período de inventario es el último paso del [Proceso de reconciliación de inventarios](#) (en la página 541).

**Antes de comenzar.** Para reconciliar un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### ***Para reconciliar un período de inventario***

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea reconciliar.

El período de inventario que se abra debe estar cerrado. Solamente se puede reconciliar un período si no hay diferencia entre el recuento físico y la cantidad que calcula Oracle CRM On Demand y siempre que no haya transacciones pendientes en el período de inventario.

- 2 Haga clic en Reconciliar.

Se mostrará un mensaje de error si se cumple alguna de las condiciones siguientes:

- Hay transacciones asociadas al período de inventario con estado En progreso.
- Hay períodos de inventario anteriores que siguen abiertos.
- La variación no se encuentra entre los límites aceptables. Actualmente, la variación permitida está en cero.

- 3 Vuelva a la página Lista de períodos de inventario y abra el mismo registro de período de inventario que ha abierto en el paso 1. Si la reconciliación ha concluido correctamente, el indicador Reconciliado estará seleccionado.

**NOTA:** los usuarios finales deben crear transacciones de transferencia para las muestras que transfieran a otro representante o que devuelvan a la oficina central durante el período anterior a la reconciliación. Además, los usuarios móviles deben sincronizar la base de datos local con la base de datos del servidor antes de enviar el recuento de inventario. La sincronización es importante si se registran muestras recibidas en un período anterior o si se registran muestras recibidas en un período que todavía no ha sido activado.

## **Campos del período de inventario**

Utilice la página Editar período de inventario para agregar un período de inventario o actualizar la información de un período de inventario existente. La página Editar período de inventario muestra el conjunto completo de campos de un período de inventario.

**CONSEJO:** también puede editar períodos de inventario en la página Lista de períodos de inventario y la página Detalle de períodos de inventario. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información adicional sobre algunos de los campos relativos a los períodos de inventario. La mayoría de estos campos son de solo lectura para los representantes de ventas, pero pueden editarlos los administradores de muestras. Oracle CRM On Demand define automáticamente los campos Activo y Reconciliado en función de que un período de inventario haya concluido o no y haya sido reconciliado o no.

Campo	Descripción
Fecha de inicio	Fecha de inicio de este período de inventario.
Fecha final	Fecha en la que caduca este período de inventario.
Activa	<p>Oracle CRM On Demand establece automáticamente esta casilla de verificación, que indica si un período de inventario está activo o cerrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si aparece seleccionada, significará que el período de inventario está actualmente activo. Todas las muestras distribuidas y los ítems promocionales actuales utilizan este período de inventario activo para el procesamiento.</li> <li>■ Si no está seleccionada, el período de inventario habrá concluido, habrá sido cerrado y está inactivo.</li> </ul> <p>Para obtener más información, consulte <a href="#">Cierre de un período de inventario</a> (en la página 535).</p>
Propietario	Propietario de este período de inventario.
Creado	Usuario que ha creado este período de inventario y fecha de creación.
Modificado	Usuario que ha hecho la última modificación en este período de inventario y fecha de modificación.
Reconciliado	<p>Oracle CRM On Demand establece automáticamente esta casilla de verificación. Indica si el proceso de reconciliación se ha llevado a cabo correctamente o no para este período de inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está seleccionada, este período de inventario habrá sido reconciliado correctamente sin discrepancias, está inactivo y bloqueado.</li> <li>■ Si no está seleccionada, significará que este período de inventario no se ha podido reconciliar.</li> </ul> <p>Si desea más información, consulte <a href="#">Reconciliación de un período de inventario</a> (en la página 536).</p>

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- [Período de inventario](#) (en la página 528)
- [Gestión de períodos de inventario](#) (en la página 531)

- [Cómo trabajar con la página inicial del período de inventario](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial del período de inventario](#)" en la página 529)

## Inventario de muestra

Utilice las páginas de inventario de muestra para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los registros de inventarios de muestra.

Un registro de *inventarios de muestra* facilita información al representante de ventas sobre el producto que se ha clasificado como calificado para distribuir muestras. El administrador de muestras aprueba el producto y asigna una cantidad al representante de ventas. El representante de ventas puede conservar la muestra hasta que la distribuya a un médico, una clínica o un hospital validado. Los registros de inventario de muestra se pueden definir en función del producto o del lote de muestras. Las reglas sobre la cantidad que se puede entregar a un contacto dado se especifican en el registro de asignación de esa muestra de producto. El registro de asignación y el registro de inventario de muestras sirven para el seguimiento del proceso de ejecución de visitas de ventas y distribución de una muestra o un ítem promocional.

## Acerca del proceso de seguimiento de los registros de inventario de muestra

Cuando el administrador de muestras envía una remesa de muestras a usuarios finales en el campo, el representante de ventas debe acusar recibo del inventario de muestra. El representante de ventas debe recibir físicamente el inventario de muestra, contar las unidades y acusar recibo de la cantidad. Este proceso constituye el punto de inicio del proceso de seguimiento del inventario de muestra, que termina con la reconciliación del inventario al final del período de inventario.

Durante el período de inventario, el administrador de muestra puede pedir al representante de ventas que realice una auditoría del inventario. Entonces, el representante de ventas utiliza los registros de inventario de muestra para generar un informe de auditoría de inventario. Al final del período de inventario, se cuenta el inventario, se anota en el registro de inventario de muestra y el inventario restante se copia en el nuevo período de inventario. La reconciliación del período de inventario confirma que el inventario coincide con los cálculos obtenidos mediante el procesamiento de los registros de las transacciones de los productos. Todos los registros deben coincidir para que se pueda considerar el período de inventario *reconciliado*.

## Gestión de inventarios de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de inventarios de muestra, consulte:

- [Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra](#) (en la página 540)
- [Acuse de recibo del inventario de muestra](#) (en la página 541)
- [Proceso de reconciliación de inventarios](#) (en la página 541)
- [Adición del inventario de muestra a un período de inventario](#) (en la página 531)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)

- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los inventarios de muestra:

- [Inventario de muestra](#) (en la página 539)
- [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 542)

## Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra

Al comienzo de un período de inventario, un representante de ventas puede tener una *cantidad n del producto x*. Durante el período de inventario, el representante de ventas efectúa varias tareas de transacción (por ejemplo, transferencias de entrada y de salida, distribuciones de muestras, ajustes y acuses de recibo). Al iniciar y concluir cada una de estas tareas de transacción, Oracle CRM On Demand actualiza el total en ejecución del producto x.

Basándose en la actividad de las transacciones de muestras, Oracle CRM On Demand lleva un registro del total actual de todos los productos calculando el *saldo del inventario de los representantes*. Para calcular el saldo del inventario de los representantes, Oracle CRM On Demand toma la cantidad del producto x al comienzo de cada período de inventario y hace lo siguiente:

- Suma los acuses de recibo de envíos
- Suma las transferencias de muestras del tipo Transferencia de entrada
- Resta las transferencias de muestras del tipo Transferencia de salida
- Resta las transacciones de muestra del tipo Desembolso (transacción de distribuir muestras)
- Resta las transferencias de muestras del tipo Devolución
- Suma o resta las transacciones de muestras según el tipo de ajuste del inventario y el valor del campo de cantidad. Se aceptan los números negativos para indicar pérdidas, robos o errores humanos.

**Antes de comenzar.** Para ver el total en ejecución del inventario de muestras, el campo Recuento del sistema debe aparecer en la página Detalle del inventario de muestra y la página Editar inventario de muestra. De manera predeterminada, el campo Recuento del sistema no aparece, de modo que tendrá que pedir al administrador de muestras que configure el campo para las páginas de los inventarios de muestra. Si desea más información sobre la administración de campos, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro.

**Para ver la cantidad del último recuento físico**

- 1 En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
- 2 En la página Detalle de período de inventario, vaya a la sección Inventario de muestra.

Para cada detalle del inventario de muestra, el valor del campo Último recuento físico indica la cantidad del inventario la última vez que se ejecutó un informe de auditoría de inventario. El campo Recuento del sistema muestra la cantidad inicial de muestras que se transfirieron desde la oficina central al representante de ventas. Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del inventario de muestra](#) (en la página 542).

**Acuse de recibo del inventario de muestra**

Cuando el administrador de muestras envía muestras a los usuarios finales en el campo, cuando los usuarios finales intercambian muestras o cuando los usuarios finales devuelven las muestras a la oficina central, el destinatario de la transacción debe acusar recibo del inventario de la muestra. El destinatario debe recibir físicamente el inventario de la muestra, contarlos y acusar recibo de la cantidad. Este paso constituye el punto de partida del seguimiento del inventario de muestras, que termina en la reconciliación del inventario de muestras al final del período.

La gestión de muestras de Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra mediante el proceso de [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552). Las muestras se dirigen a un destinatario, que deberá acusar recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario al período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden acusar recibo de la totalidad de la transferencia de muestras o de una parte. Si desea más información, consulte:

- [Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras](#) (en la página 553)
- [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 554)

**Antes de comenzar.** Para acusar recibo del inventario de muestras, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

**NOTA:** para el acuse de recibo del inventario de muestras, si el usuario final no tiene ya los registros correspondientes al producto de la muestra, el lote de la muestra o el período de inventario asociado al inventario de muestras que se ha transferido, Oracle CRM On Demand los crea.

**Proceso de reconciliación de inventarios**

En este tema se describe cómo se reconcilian los inventarios.

**Antes de comenzar.** Tenga en cuenta lo siguiente:

- Es necesario que el rol de usuario incluya los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.
- Deben cumplirse los siguientes requisitos:
  - **Verificar que los períodos de inventarios anteriores están reconciliados.** Los usuarios deben reconciliar los períodos de inventario anteriores en orden cronológico. Este requisito sólo será relevante cuando la configuración de la compañía permita tener más de un período inactivo no reconciliado.

- **Acusar recibo de las transferencias de inventario.** Los usuarios deben enviar el acuse de recibo de todos los envíos de inventario de muestras que reciban.
- **Crear transacciones de transferencia por las muestras transferidas.** Los usuarios deben crear transacciones de transferencias por todas las muestras transferidas a otro representante o las muestras devueltas a la oficina central.
- **Los usuarios móviles deben sincronizarse con la base de datos del servidor.** Los usuarios móviles deben sincronizar la base de datos local con la base de datos del servidor antes de enviar un recuento de inventario. Este requisito es importante cuando se registran muestras recibidas del período anterior.

## Restricciones aplicables a la reconciliación del inventario

Tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Los recuentos de las muestras transferidas y recibidas no se reflejan en el recuento del inventario hasta que se hayan enviado sus registros correspondientes.
- Un período de inventario no se puede reconciliar si hay discrepancias entre los recuentos físicos y los recuentos electrónicos del inventario. Si hubiera alguna discrepancia, será necesario corregirla para que el usuario pueda reconciliar el período.

Para reconciliar el inventario, haga lo siguiente:

- 1 [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535)
- 2 [Corrección de discrepancias entre recuentos físicos y electrónicos](#) (consulte "[Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico](#)" en la página 559)
- 3 [Reconciliación de un período de inventario](#) (en la página 536)

## Campos del inventario de muestra

Utilice la página Editar inventario de muestra para agregar un registro de inventario de muestra nuevo a un período de inventario o actualizar la información de un registro de inventario de muestra existente. La página Editar inventario de muestra incluye el conjunto completo de campos del inventario de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar el inventario de muestra en la página Lista de inventarios de muestra y en la página Detalle del inventario de muestra. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos del inventario de muestra.

Campo	Descripción
Muestra	Producto asociado al registro del inventario de muestras.  <b>NOTA:</b> al crear un nuevo registro de inventario de muestra, sólo pueden introducirse los productos que han sido calificados como muestra, es decir,

Campo	Descripción
	productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.
Nº de lote	<p>Número de lote asociado al producto de muestras seleccionado. Este campo es opcional.</p> <p><b>NOTA:</b> al agregar o actualizar un registro de inventario de muestras, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestras. Sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando por número de lote, es decir, lotes de muestras que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote. Si desea más información sobre los lotes de muestras, consulte <a href="#">Lotes de muestras</a> (consulte "Lotes de muestra" en la página 590) y <a href="#">Campos de lotes de muestras</a> (consulte "Campos de lote de muestra" en la página 593).</p>
Saldo de apertura	Cantidad inicial recibida desde la oficina central al comienzo del período de inventario.
Último recuento físico	Cantidad del inventario en el momento en el que se realizó el último informe de auditoría de inventario.
Recuento físico	<p>Recuento físico del saldo que se tiene en mano. El representante de ventas define este valor.</p> <p><b>NOTA:</b> éste es el único campo que puede modificar el representante de ventas.</p>
Recuento del sistema	<p>Cantidad inicial transferida desde la oficina central al representante de ventas. Si desea más información sobre cómo ver el total del inventario de muestra, consulte <a href="#">Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra</a> (en la página 540).</p> <p><b>NOTA:</b> de manera predeterminada, el campo Recuento del sistema no aparece en las páginas Detalle del inventario de muestra y Editar inventario de muestra. Pida al administrador de muestras que configure el campo para las páginas de inventario de muestra.</p>
Diferencia	<p>Diferencia entre el valor del campo Recuento físico y el valor del campo Último recuento físico.</p> <p>Oracle CRM On Demand rellena automáticamente este campo cuando se cierra un período de inventario. Si desea más información, consulte <a href="#">Cierre de un período de inventario</a> (en la página 535).</p>
Nº de lote: Fecha de caducidad	Fecha de caducidad establecida para la muestra. Esta fecha es relevante cuando se utiliza el lote de muestras para el seguimiento de los registros de inventario.
Nº de lote: Fecha de corte	Fecha calculada para la caducidad de la muestra. La fórmula empleada para calcular la fecha de corte de un número de lote es la siguiente: Fecha de caducidad menos el número de días cortos igual a la Fecha de corte.
Creado	Fecha, fecha/hora y usuario que ha creado este registro de inventario de muestra.

Campo	Descripción
Modificado	Fecha, fecha/hora y usuario que ha hecho la última modificación en este registro de inventario de muestra.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los inventarios de muestra:

- [Inventario de muestra](#) (en la página 539)
- [Gestión de inventarios de muestra](#) (en la página 539)
- [Adición del inventario de muestra a un período de inventario](#) (en la página 531)

## Informe de auditoría de inventario

Utilice las páginas de informes de auditoría de inventario para crear informes de auditoría de inventario y realizar el seguimiento de los mismos.

Oracle CRM On Demand genera un *informe de auditoría de inventario* cuando un representante de ventas crea un recuento de auditoría provisional o final para el período de inventario. Los administradores y representantes de ventas pueden ver los recuentos de inventario enviados hasta la fecha (períodos de cierre provisionales y finales) en la página Lista de informes de auditoría de inventario.

El informe de auditoría de inventario es un instrumento muy útil para los administradores de compatibilidad de muestras para comprobar que todos los representantes de ventas están distribuyendo las muestras correctamente. Con los informes de auditoría de inventario, los administradores de compatibilidad pueden cumplir los requisitos legales durante el año. Una vez creado el informe de auditoría de inventario, ya no se puede cambiar.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de los informes de auditoría de inventario, puede que la ficha Informe de auditoría de inventario quede excluida de la instalación.

## Gestión de informes de auditoría de inventario

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de informes de auditoría de inventario, consulte:

- [Solicitud de un recuento de inventario provisional](#) (en la página 535). Con el recuento de auditoría provisional se solicita que se recuento el inventario y se genere un informe de auditoría de inventario.
- [Cierre de un período de inventario](#) (en la página 535). Los usuarios finales deben contar y anotar el recuento físico final de cada muestra y enviar el informe de auditoría final. Al cerrar un período de inventario se crea automáticamente el informe de auditoría de inventario final.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)



- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 118)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- [Informe de auditoría de inventario](#) (en la página 544)
- [Campos del informe de auditoría de inventario](#) (en la página 545)
- [Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario](#) (en la página 534)

## Campos del informe de auditoría de inventario


Utilice la página Lista de informes de auditoría de inventario para ver los registros de los informes de auditoría de inventario. Una vez creado o generado un informe de auditoría de inventario, ya no se puede modificar ni cambiar.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de los informes de auditoría de inventario.

Campo	Descripción
<b>Información básica del informe de auditoría de inventario</b>	
Tipo	<p>Tipo de informe de auditoría de inventario, que puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Recuento de liquidación de inventario.</b> Este tipo de informe de auditoría de inventario cierra un período de inventario contando y anotando el recuento físico final de cada muestra. Solamente se pueden cerrar períodos de inventario activos (si desea más información, consulte <a href="#">Cierre de un período de inventario</a> (en la página 535)).</li> <li>■ <b>Recuento inventario provis.</b> Este tipo de informe de auditoría de inventario muestra el recuento del inventario físico en cualquier momento de un período de inventario activo, no reconciliado. Solamente se tienen en consideración los períodos de inventario activos cuando se solicita un recuento de inventario provisional (si desea más información, consulte</li> </ul>

Campo	Descripción
	<a href="#">Solicitud de un recuento de inventario provisional</a> (en la página 535)).
Estado	<p>El estado del informe de auditoría de inventario describe el estado del registro y puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>En progreso.</b> Estado inicial de un informe de auditoría de inventario.</li> <li>■ <b>Enviado.</b> El representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha enviado al gerente para su aprobación.</li> <li>■ <b>Rechazado.</b> El gerente del representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha rechazado por estar incompleto o incorrecto.</li> <li>■ <b>Aprobado.</b> El gerente del representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha aceptado como contabilidad válida del inventario.</li> <li>■ <b>Cancelado.</b> El informe de auditoría de inventario no ha seguido el proceso de aprobación y ha sido cancelado.</li> </ul>
Razón	<p>Razón por la que se necesita el informe de auditoría de inventario, que puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anual.</b> Seleccione esta opción para generar un recuento de inventario provisional estándar del año anterior.</li> <li>■ <b>Anual - Cierre.</b> Seleccione esta opción para generar el recuento de cierre de inventario estándar del año.</li> <li>■ <b>Causa.</b> Seleccione esta opción para generar un recuento de inventario provisional in situ solicitado por el administrador de muestras.</li> <li>■ <b>Causa - Cierre.</b> Seleccione esta opción si el administrador de muestras le pide que genere un recuento de cierre de inventario fuera del período de inventario previsto.</li> <li>■ <b>Especial- Provisional.</b> Seleccione esta opción si el administrador de muestras le pide que genere un informe de auditoría de inventario in situ.</li> <li>■ <b>Semanal - Provisional.</b> Seleccione esta opción al generar un recuento de inventario provisional de la semana anterior.</li> <li>■ <b>Mensual - Provisional.</b> Seleccione esta opción al generar un recuento de inventario provisional del mes anterior.</li> <li>■ <b>Terminación - Cierre.</b> Seleccione esta opción si el representante de ventas ha sido dado de baja y otra persona se encarga del recuento del inventario restante.</li> </ul>
Comentarios	Otros comentarios sobre el informe de auditoría de inventario.
Fecha del informe	Fecha en la que se ha creado el informe.
Fecha de finalización	Fecha en la que el informe ha recibido la aprobación final.

Campo	Descripción
Archivo adjunto	<p>Si este campo aparece en la página, puede adjuntar un archivo al informe de auditoría de inventario. Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición del registro:</p>  <p>Puede adjuntar un archivo al informe de auditoría de inventario haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar.</p> <p>Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo.</p> <p>Puede adjuntar sólo un archivo a cada registro de informe de auditoría de inventario.</p> <p>Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte <a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto</a> (consulte "<a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos</a>" en la página 118).</p>
<b>Información básica del período de inventario</b>	
Período de inventario	Período de inventario al que está asociado el informe de auditoría.
Propietario	Representante de ventas que realiza el informe de auditoría de inventario y al que pertenecen los registros de inventario.
Creado	Usuario que ha creado el informe y la fecha y hora en que ha sucedido.
Modificado	Usuario que ha aprobado o rechazado el informe y la fecha y hora en que ha sucedido.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- [Informe de auditoría de inventario](#) (en la página 544)
- [Gestión de informes de auditoría de inventario](#) (en la página 544)
- [Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario](#) (en la página 534)

## Transacciones de muestra

Utilice las páginas de transacciones de muestra para crear, actualizar y realizar un seguimiento de transacciones de muestras e ítems de transacciones asociados a muestras.

Una *transacción de muestra* es el registro de una transferencia de muestra, recepción, distribución de muestra o ajuste de inventario. Oracle CRM On Demand asigna a cada registro de transacción de muestra un identificador único para realizar el seguimiento. Cree una transacción de muestra para poder informarse de todos los movimientos de ítems promocionales y de muestras, para que se reconcilien al final de un período de inventario y pueda mantenerse un recuento en ejecución de productos de inventario durante un período de inventario. Cada registro de transacción de muestra representa una única transacción que puede consistir en una o más entradas de detalles (ítems de transacción). Las transacciones se asocian con el correspondiente período de inventario dependiendo de la fecha de transacción. Todas las actividades de distribución de muestras e ítems promocionales generan una transacción de desembolso (transacción de dejar muestra). La transferencia del inventario a y desde las oficinas centrales y representantes de ventas genera dos registros de transacción:

- Una para la *transferencia de salida* para la entidad que envía
- Una para la *transferencia de entrada* para la entidad que recibe la muestra

Los representantes de ventas y oficinas centrales pueden crear transacciones de ajuste para explicar las discrepancias en el inventario por muestras perdidas, robadas, devueltas, encontradas o por algún error humano. Cuando las transacciones de muestra tienen el estado Enviado, no se les puede realizar ya ningún cambio de información. En caso de que necesite realizar algún cambio, debe generarse un nuevo ajuste de transacción.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de transacciones de muestra, puede que la ficha Transacción de muestra quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra

La página inicial de transacciones de muestra es el punto de partida para gestionar las transacciones de muestra.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de transacciones de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con transacciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestra y el de Activar ajuste de muestras.

### Creación de una transacción de muestra

Puede crear una transacción de muestra haciendo clic en el botón Nueva en la sección Transacciones de muestra modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte

"[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de la transacción de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577).

Puede crear los siguientes tipos de transacciones de muestra:

- **Transacciones enviadas.** Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552).
- **Transacciones de ajuste.** Para obtener más información, consulte [Ajuste de transacciones de muestra](#) (en la página 555).
- **Transacciones perdidas y encontradas.** Para obtener más información, consulte [Creación de transacciones perdidas y encontradas](#) (consulte "[Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas](#)" en la página 557).

No se pueden crear los tipos siguientes de muestras debido a que Oracle CRM On Demand las genera de forma automática cuando los representantes de ventas distribuyen muestras en las visitas de ventas.

- **Transacciones de desembolso.** Puede verlas, pero si necesita realizar algún cambio en ellas, debe crear una transacción de ajuste de inventario nueva. Para obtener más información, consulte [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 557).
- **Transacciones recibidas.** Los usuarios finales deben acusar recibo de las muestras. Si un representante de ventas recibe una cantidad de muestras diferente a la solicitada, debe crearse una transacción de ajuste de inventario para registrar la discrepancia. Para obtener más información, consulte [Acuse de recibo del inventario de muestra](#) (en la página 541).

## Trabajar con listas de transacciones de muestras

La sección Lista de transacciones de muestras presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las transacciones de muestra.

Lista de transacciones de muestras	Filtros
Todas las transacciones de muestras	Todas las transacciones de muestras que puede ver independientemente del propietario de la transacción de muestra.
Transacciones de ajuste	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Ajuste de inventario.
Transacciones de desembolso	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Desembolso.
Transacciones de discrepancias	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario cuyo estado es Procesado con discrepancias.
Transacciones perdidas	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario del tipo Ajuste de inventario con una

Lista de transacciones de muestras	Filtros
	razón de pérdida.
Transacciones recibidas	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Transferencia de entrada.
Transacciones de muestras modificadas recientemente	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación.
Transacciones enviadas	Todas las transacciones con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Transferencia de salida.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de transacciones de muestras recientes

La sección Transacciones de muestras modificadas recientemente muestra las transacciones de muestra que se han modificado recientemente. Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de transacciones de muestras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar alguna o todas las secciones a la página inicial de transacciones de muestra:

- Transacciones de muestras creadas recientemente
- Transacciones de muestras modificadas recientemente
- Mis transacciones de muestras creadas recientemente
- Mis transacciones de muestras modificadas recientemente

### *Para agregar secciones a la página inicial de transacciones de muestra*

- 1 En la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestra:

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 548)
- [Campos de las transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577)
- [Gestión de transacciones de muestra](#) (en la página 551)

## Gestión de transacciones de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de transacciones de muestra, consulte:

- [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552)
- [Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras](#) (en la página 553)
- [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 554)
- [Ajuste de transacciones de muestra](#) (en la página 555)
- [Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas](#) (en la página 557)
- [Visualización de transacciones de desembolso](#) (en la página 557)
- [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 558)
- [Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico](#) (en la página 559)
- [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 559)
- [Comprobación de firmas electrónicas](#) (en la página 572)
- [Supervisión de actividades de muestra](#) (en la página 576)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos](#) (en la página 118)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 548)
- [Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#) (en la página 548)
- [Campos de las transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577)
- [Campos de ítems de transacción](#) (en la página 582)

## Creación de una transferencia de muestras

Una *transferencia de muestras* es una transacción enviada del tipo Transferencia de salida o Devolución. Este tipo de transferencia se crea cuando las muestras de productos se intercambian dentro de la compañía. Este procedimiento puede ser utilizado por:

- Un administrador de muestras para enviar pedidos a usuarios finales en el campo
- Usuarios finales para intercambiar muestras entre ellos
- Usuarios finales para devolver muestras a las oficinas centrales

Una vez que se ha enviado la transferencia de muestras en Oracle CRM On Demand, el destinatario recibe una transferencia de muestras del tipo Transferencia de entrada. Después de que el destinatario acuse recibo de la transacción, Oracle CRM On Demand introduce el nuevo inventario en el recuento de inventario y reduce los ítems de inventario del registro de inventario del remitente.

**Antes de comenzar.** Para crear una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para crear un registro de transferencia de salida o devolución*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
- 2 En la página Editar transacciones de muestras, configure el Tipo de transacción en Transferencia de salida o Devolución:
  - **Transferencia de salida.** Indica que está transfiriendo muestras a otro usuario.
  - **Devolución.** Indica que está devolviendo muestras a las oficinas centrales. Las muestras suelen devolverse por haber caducado o por ser productos dañados que deben destruirse.
- 3 Establezca el estado En progreso.
- 4 Introduzca el nombre de la persona que va a recibir la muestra en el campo Transferir a.
- 5 Complete los campos que quedan en la página Editar transacción de muestra según necesite (consulte [Campos de transacción de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577) para obtener más información) y haga clic en Guardar.
- 6 Agregue al menos un detalle del ítem de transacción tal y como se describe en [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 558).



**7** Agregue o modifique los libros asociados al registro según sea necesario.

**8** Haga clic en Enviar.

Si no hay errores, el estado del nuevo registro de transacción de transferencia de salida o devolución cambia a En progreso y Oracle CRM On Demand crea automáticamente un nuevo registro de transacción de destinatario en el que el tipo de transacción es Transferencia de entrada y el estado En progreso.

Cualquier información de libro asociada a la transacción de salida o la transacción de devolución se copia en la nueva transacción de destinatario.

El nuevo registro de transacción recibido hereda todos los detalles del ítem de transacción del registro de transferencia de salida o devolución.

## Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras

Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552). Las muestras se dirigen a un destinatario, que debe realizar el acuse de recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario en el período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden acusar recibo completo de una transferencia de muestra tal y como se describe en el siguiente procedimiento, o bien realizar un acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras tal y como se describe en [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 554).

Cuando se acusa recibo de una transferencia de muestras, si el usuario final no tiene aún registros correspondientes al producto de muestra, lote de muestra o período de inventario asociado al inventario de muestra que se está transmitiendo, Oracle CRM On Demand crea estos registros según corresponda.

**Antes de comenzar.** Para acusar recibo de una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para acusar recibo completo de una transferencia de muestras*

- 1** Haga clic en Transacciones recibidas en la lista Transacciones de muestras en la página inicial de transacciones de muestra.
- 2** En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción para la que desee realizar el acuse de recibo.

La transacción que abra debe ser del tipo Transferencia de entrada y tener el estado En tránsito.

- 3** Revise los detalles de la transacción y en la sección Ítems de transacción, introduzca valores en los campos Cantidad recibida para reflejar la cantidad de productos recibidos.

El campo Cantidad enviada muestra la cantidad de ítems enviados y es de sólo lectura.

- 4** Haga clic en Acuse de recibo.

Si no existe ninguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, el estado de la transacción pasa a Procesado y se ha realizado el acuse de recibo completo de la transferencia de muestras.

Si existe alguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, debe tener la opción de cerrar la transacción con una discrepancia, o mantenerla abierta con estado Recibido parcialmente. Para obtener más información, consulte [Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras](#) (en la página 554).

**NOTA:** las cantidades de muestras transferidas no aparecen en los recuentos de inventario de usuarios finales hasta que no realicen el acuse de recibo de las muestras.

## Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras

Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra. Para obtener más información, consulte [Creación de una transferencia de muestras](#) (en la página 552). Las muestras se dirigen a un destinatario, que debe realizar el acuse de recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario al período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden realizar el acuse de recibo de una transferencia de muestras tal y como se describe en [Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras](#) (en la página 553), o bien de recibo parcial de una transferencia de muestras tal y como se describe en el procedimiento siguiente.

Cuando se acusa recibo de una transferencia de muestras, si el usuario final no tiene aún registros correspondientes al producto de muestra, lote de muestra o período de inventario asociado al inventario de muestra que se está transmitiendo, Oracle CRM On Demand crea estos registros según corresponda.

**Antes de comenzar.** Para acusar recibo de una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para realizar acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras*

- 1** Haga clic en Transacciones recibidas en la lista Transacciones de muestras en la página inicial de transacciones de muestra.
- 2** En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción para la que desee realizar el acuse de recibo.  
  
La transacción que abre debe ser del tipo Transferencia de entrada y tener el estado En proceso.
- 3** Revise los detalles de la transacción y en la sección Ítems de transacción, introduzca valores en los campos Cantidad recibida para reflejar la cantidad de productos recibidos.  
  
El campo Cantidad enviada muestra la cantidad de ítems enviados y es de sólo lectura.
- 4** Haga clic en Acuse de recibo.  
  
Si hay alguna diferencia entre las cantidades enviadas y recibidas, aparece un mensaje de error que indica que existe una diferencia en las cantidades de transferencia.
- 5** Realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Aceptar para cerrar la transacción con una discrepancia.  
  
En este caso, Oracle CRM On Demand genera automáticamente una transacción de discrepancia con el estado Procesado con discrepancia.

- Haga clic en Cancelar para dejar la transacción abierta con estado Recibido parcialmente.

Si no existe ninguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, el estado de la transacción pasa a Procesado y se ha realizado el acuse de recibo completo de la transferencia de muestras.

**NOTA:** las cantidades de transferencia de muestras no aparecen en los recuentos de inventario de usuarios finales hasta que no han realizado el acuse de recibo de las muestras.

## Ajuste de transacciones de muestra

Los representantes de ventas deben realizar el seguimiento de inventario y asegurarse de que se cuentan todas las muestras durante la reconciliación. La función de ajuste permite a los administradores de muestras y usuarios finales ajustar recuentos de inventarios de muestras ajustando las transacciones de muestras antiguas (las que ya se han procesado). Algunas razones comunes por las que se ajustan transacciones de muestras pasadas son: pérdida o robo del producto, o errores de recuento o en la fecha introducida. Puede agregar productos o ajustar cantidades con cualquier tipo de transacción de muestra (transferencia, pérdida, robada, recibida, transacción de dejar muestra, desembolso, etc.). Con los ajustes es posible reconciliar la cantidad original del registro del administrador de cantidades que existe cuando el representante de ventas realiza el recuento del inventario físico.

Puede ajustar cualquier transacción de cualquier tipo que tenga el estado de transacción Procesado. Una vez que se haya procesado una transacción existente, no puede ajustarla de nuevo. Debe crear un nuevo registro de ajuste de inventario. Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- [Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente](#) (en la página 555)
- [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 556)

**Antes de comenzar.** Para crear ajustes (transacciones de muestras del tipo Ajuste de inventario), el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras y el de Activar ajuste de muestras.

### Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente

Puede ajustar cualquier transacción de cualquier tipo que tenga el estado de transacción Procesado. Después de que se haya procesado una transacción existente, no puede ajustarla de nuevo. Debe crear un nuevo registro de ajuste. Consulte [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 556).

**Antes de comenzar.** Para ajustar registros de ajuste de inventario existentes, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

#### *Para ajustar un registro de ajuste de inventario existente*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, abra un tipo de ajuste de inventario que tenga el estado de Procesado.
- 2 Agregue o modifique los libros asociados al registro, según sea necesario.
- 3 Haga clic en Ajustar.  
Este paso permite crear una nueva transacción de tipo Ajuste de inventario con un estado En progreso.

Todos los ítems de línea del ítem de transacción se copian en el nuevo registro. Cualquier información de libro asociada a la transacción original se copia en la nueva transacción.

- 4 Modifique la información clave de transacción según necesite.

Para obtener más información sobre los campos de esta sección de la página, consulte [Campos de transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577).

- 5 Modifique los ítems de transacción según necesite.

Por ejemplo, puede modificar la cantidad de un detalle del ítem de transacción, agregar un nuevo detalle o suprimir uno existente. Para obtener más información sobre los campos de la sección de la página, consulte [Campos del ítem de transacción](#) (consulte "[Campos de ítems de transacción](#)" en la página 582).

- 6 Haga clic en Enviar para enviar el nuevo registro de transacción de ajuste de inventario.

Si no da errores, el estado del nuevo registro de transacción de inventario pasa a ser Enviado.

## Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario

Para solucionar las discrepancias que haya entre los recuentos electrónicos y físicos del inventario, los usuarios finales y administradores de muestras deben crear y enviar transacciones de ajuste. El registro de los representantes de ventas y administradores de muestras cambia sus transacciones de muestra creando nuevos registros de transacciones de muestra del tipo Ajuste de inventario.

**Antes de comenzar.** Para crear registros de ajuste de inventario, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

### *Para crear un nuevo registro de ajuste de inventario*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
- 2 En la página Editar transacciones de muestras, establezca el Tipo de transacción en Ajuste de inventario.
- 3 Introduzca una razón en el campo Razón, por ejemplo, Muestras perdidas, Muestras encontradas o Recuento inicial.
- 4 Complete los campos que quedan en la página Editar transacciones de muestras según necesite y haga clic en Guardar.  
  
Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577).
- 5 Agregue al menos un detalle del ítem de transacción tal y como se describe en [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 558).
- 6 Haga clic en Enviar.

## Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas

Los representantes de ventas pueden registrar cualquier transacción de muestra que consideren que se haya encontrado o perdido en sus inventarios creando registros de transacciones de muestras encontradas o perdidas.

**Antes de comenzar.** Para crear transacciones de muestras encontradas o perdidas, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

### *Para crear un nuevo registro de transacción de muestra encontrada o perdida*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
- 2 En la página Editar transacciones de muestras, establezca el Tipo de transacción en Ajuste de inventario.
- 3 Introduzca una razón en el campo Razón, por ejemplo, Perdido o Encontrado.
- 4 Complete los campos que quedan en la página Editar transacciones de muestras según necesite y haga clic en Guardar.  
  
Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestra](#) (consulte "[Campos de transacciones de muestras](#)" en la página 577).
- 5 Agregue al menos un detalle del ítem de transacción.  
  
Para obtener más información, consulte [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 558).
- 6 Haga clic en Enviar.

## Visualización de transacciones de desembolso

Los usuarios finales no pueden crear transacciones de desembolso (transacciones de dejar muestra). Oracle CRM On Demand las genera automáticamente cuando los representantes de ventas dejan muestras durante las visitas de ventas.

**NOTA:** los usuarios finales tampoco pueden crear transacciones recibidas. Oracle CRM On Demand genera automáticamente transacciones de transferencia de entrada cuando los representantes de ventas devuelven previamente muestras distribuidas o transferencias de salida a oficinas centrales o a otro representante de ventas.

**Antes de comenzar.** Para ver transacciones de desembolso, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para ver transacciones de desembolso*

- 1 En la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en Transacciones de desembolso en la sección Lista de transacciones de muestra.

**2** En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción de desembolso que desee ver.

**3** En la página de detalles de la transacción de muestra que aparece, revise la información básica de transacción, la información básica del contacto y la información de ítems de transacción.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos de transacciones de muestras](#) (en la página 577).

Los usuarios finales no pueden actualizar o cambiar ninguna información en esta página. Para cualquier modificación o corrección que tengan que hacer en una transacción de desembolso, deberán crear una nueva transacción de ajuste de inventario. Consulte [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 556).

**NOTA:** de igual forma, pueden verse las transacciones recibidas seleccionando la opción que corresponda en la lista de transacciones de muestra.

## Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra

Utilice la página Editar transacciones de muestras para agregar un detalle de ítem de transacción a una transacción de muestra o para actualizar los datos de un detalle de ítem de transacción en una transacción de muestra.

**Antes de comenzar.** Para agregar ítems a transacciones de muestras, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para agregar un ítem de transacción a una transacción de muestra*

**1** En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.

**2** En la página Detalle de transacción de muestra, haga clic en Nuevo en la sección Ítems de transacción.

**3** En la página Editar ítem de transacción, complete los campos requeridos y haga clic en Guardar.

Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Campos del ítem de transacción](#) (consulte "[Campos de ítems de transacción](#)" en la página 582).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems de transacción:

- [Ítems de transacción](#) (en la página 580)
- [Gestión de ítems de transacción](#) (en la página 580)
- [Campos de ítems de transacción](#) (en la página 582)

## Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico

Para corregir las discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos (como los registra Oracle CRM On Demand al transferir muestras) del inventario, los administradores de muestras y usuarios finales pueden crear y enviar transacciones de ajuste.

La corrección de discrepancias entre el recuento físico y electrónico es también importante para el [Proceso de reconciliación del inventario](#) (consulte "[Proceso de reconciliación de inventarios](#)" en la página 541).

**Antes de comenzar.** Para corregir discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos del inventario, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

Los administradores de muestras y representantes de ventas pueden utilizar las opciones siguientes para corregir discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos del inventario:

- Crear y enviar una transacción de ajuste de muestra con uno o varios detalles. Para obtener más información, consulte [Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario](#) (en la página 556).
- Ajustar los registros de detalles de transacciones introducidas previamente que aún no se han enviado. Para obtener más información, consulte [Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente](#) (en la página 555).

## Entrega de muestras durante una visita de ventas

Durante una visita de ventas, los representantes de ventas toman muestras de sus inventarios y las distribuyen a médicos, farmacéuticos, clínicas, hospitales y otros contactos. Para ello, deben realizar lo siguiente:

- Contar todas las muestras que se han distribuido.
- Verificar que la muestra es apropiada para el médico y su especialidad.
- Recoger firmas autorizadas para completar la transacción.

**NOTA:** solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos o Productos detallados que cumplan las siguientes condiciones:

- Los productos deben haberse asignado al representante de ventas.
- Los productos deben estar presentes en el inventario del representante de ventas en el caso de las muestras y los ítems promocionales.
- Los productos están activos en la fecha de la visita actual.

**Antes de comenzar.** Para distribuir muestras, solicitar muestras y distribuir ítems promocionales durante una visita de ventas, su rol de usuario debe disponer del privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para distribuir muestras durante una visita de ventas*

- 1 En la página inicial de contactos, abra el contacto al que quiera distribuir muestras.
- 2 En la página Detalles del contacto, en la sección Visitas, haga clic en Nueva visita o en Visita automática para agregar un nuevo ítem de línea.

- Si hace clic en Nueva visita, accederá a la página Edición de visita donde debe introducir la mayor parte de la información de forma manual para el nuevo registro de visita.

Asegúrese de especificar Visita en el campo Tipo. De lo contrario, no encontrará disponibles los siguientes ítems relacionados: Muestras distribuidas, Ítems promocionales, Productos detallados.

- Al hacer clic en Visita automática, aparecerá la página Detalle de visita, en la que se rellenarán automáticamente los datos de los siguientes campos en el registro de la nueva visita.
  - El campo Estado tiene el valor Planificado.
  - El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
  - El campo Tipo tiene el valor Visita.

### 3 En la página Edición de visita o Detalle de visita, realice lo siguiente:

- a Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

- b Introduzca o actualice la información.

Para obtener más información sobre los campos de las páginas Edición de visita y Detalle de visita, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

### 4 Guarde el registro mediante una de las siguientes acciones:

- En la página Edición de visita, haga clic en Guardar.
- En la página Detalle de visita, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Para obtener información, consulte [Cómo guardar la información detallada de una visita como una plantilla](#) (consulte "[Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla](#)" en la página 571).

### 5 A continuación, realice una de las siguientes acciones en la página Detalle de visita, según sea necesario:

- Agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras o ítems promocionales al registro de la visita principal.
- Agregar ítems de línea de asistentes al registro de la visita principal y, a continuación, agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales al registro de asistentes.

Para obtener más información sobre estas tareas, consulte los temas siguientes:

- [Adición de asistentes a visitas](#) (en la página 561)
- [Enlace de información detallada de productos a visitas](#) (consulte "[Enlace de información detallada de un producto a visitas](#)" en la página 563)
- [Enlace de información de muestras distribuidas a visitas](#) (consulte "[Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas](#)" en la página 565)



- [Enlace de información de ítems promocionales a visitas](#) (en la página 567)
- [Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas](#) (en la página 569)

**6** Cuando haya finalizado, haga clic en **Enviar** para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener información, consulte [Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario](#).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las distribuciones de muestra:

- [Gestión de asignaciones](#) (en la página 587)
- [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151)
- Configuración del número máximo de veces que pueden distribuirse muestras a los contactos
- Autorización de contactos para recibir muestras

## Adición de asistentes a visitas

Un *asistente* es una persona que está presente en una ocasión determinada en una reunión o llamada telefónica. Una visita de cuenta puede tener varios asistentes y cada persona que asista a una visita de cuenta puede tener distintos ítems únicos o interacciones específicas que se encargará de registrar el representante de ventas. La elaboración de informes por cada interacción individual permite al representante de ventas registrar qué ítem de muestra o promocional se ha distribuido y qué información de detalles de productos o solicitudes de muestras se han registrado para cada interacción individual.

Una *visita del asistente* es una visita individual que está asociada a una visita de cuenta. Las visitas del asistente funcionan del igual modo que las visitas a profesionales, excepto por el hecho de estar vinculadas a visitas de cuenta. Las visitas del asistente son registros independientes del tipo Visita del asistente.

## Configuración del perfil de acceso para las visitas del asistente

Para acceder a una cuenta principal y agregar asistentes a ésta, sus perfiles de acceso deben estar configurados de forma adecuada. La tabla siguiente muestra la configuración del nivel de acceso para el tipo de registro de información relacionada con una visita del asistente que permite acceder a las visitas del asistente en una cuenta principal. Esta configuración es necesaria en el perfil de acceso predeterminado y en el perfil de acceso del propietario. Cuando el nivel de acceso está configurado para el tipo de registro de información relacionada con visitas del asistente, las visitas del asistente tendrán el mismo comportamiento que otras visitas (visitas de cuenta o de contacto) dentro del entorno de una visita. No obstante, el nivel de permiso máximo del que pueden disponer las visitas del asistente está limitado al permiso que se haya definido en la actividad principal. Para obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte [Gestión de perfiles de acceso](#) y [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#).

Tipo de registro	Tipo de registro de información relacionada	Nivel de acceso
Actividad	Visitas del asistente	Ver

**NOTA:** las visitas del asistente tienen un nivel terciario dentro de una cuenta y un nivel secundario con respecto a la visita de cuenta (que es un tipo de actividad). Por lo tanto, el acceso a las visitas del asistente debe configurarse en la sección de información relacionada con los tipos de registro Actividad.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un asistente a una visita.

### **Para agregar un asistente a una visita**

- 1** Vaya a la página inicial de cuentas y seleccione la cuenta que desee.

Para obtener información sobre la selección de registros, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2** En la página Detalles de la cuenta, desplácese hasta la sección de visitas y abra el registro de visitas de la cuenta en el que desee agregar un asistente.

- 3** En la página Detalle de visita, haga clic en Nueva visita en la sección de Asistentes.

**NOTA:** si no puede ver la sección Asistentes en la página Detalles, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Asistentes al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 4** En la página Detalle de visita, realice lo siguiente:

- a** Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.
- b** Introduzca o actualice la información, según sea necesario. No obstante, tenga en cuenta lo siguiente:
  - El valor del campo Tipo de visita, que es de solo lectura, es Visita con asistente de forma predeterminada.
  - La información de la cuenta se rellena a partir de los datos de la visita de cuenta.
  - La información de la dirección se rellena a partir de los datos de la visita de cuenta.
  - Debe utilizar el campo Contacto principal para seleccionar el contacto que vaya a asistir a la visita de cuenta.

Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151).

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Campos personalizados que el administrador de la compañía ha guardado en la plantilla Visita inteligente.

- 5** Haga clic en Guardar para guardar el registro de asistentes.

- 6 En la página Detalles de asistentes, introduzca la información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales del registro de asistentes, como se indica en los temas siguientes:
  - [Enlace de información detallada de productos a visitas](#) (consulte "[Enlace de información detallada de un producto a visitas](#)" en la página 563)
  - [Enlace de información de muestras distribuidas a visitas](#) (consulte "[Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas](#)" en la página 565)
  - [Enlace de información de ítems promocionales a visitas](#) (en la página 567)
  - [Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas](#) (en la página 569)
- 7 Cuando haya finalizado, haga clic en Volver a Detalle de visita.  
En la sección Asistentes figurará ahora el asistente recién agregado.
- 8 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.  
Para obtener más información, consulte [Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario](#).

## Enlace de información detallada de un producto a visitas

Para enlazar información detallada de un producto a visitas, puede:

- Agregar información detallada de un producto a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de los detalles del producto a cada registro de asistente

Los asistentes se agregan a una visita de cuenta con el fin de poder llevar un seguimiento de la información de detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales de cada persona que asista a la reunión.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información detallada de un producto a un registro de visita.

### *Para enlazar la información detallada de un producto a este registro de visita*

- 1 En la página Detalle de visita o Detalles de asistente, desplácese hasta la sección Productos disponibles para detalle o la sección Productos detallados.

Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- a En la sección Productos disponibles para detalle, introduzca la información requerida en los campos Indicación, Prioridad (opcional) y Asuntos (opcional).

Sólo los productos de la categoría Productos detallados, que se han asignado al representante de ventas y estén activos en la fecha actual, se pueden ver en la lista de productos disponibles y enlazar al registro de visita.

- b** En la sección Productos detallados, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de productos detallados.

**NOTA:** los campos de Productos detallados se copian en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

Campo	Descripción
<b>Información básica detallada sobre el producto</b>	
Categoría de producto	<p>(Solo lectura) La categoría de producto que define el administrador de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> <li>■ Productos detallados</li> </ul>
Producto	<p>(Obligatorio) El nombre del producto (por ejemplo, un dispositivo médico) tratado o demostrado al cliente. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 583).</p> <p><b>NOTA:</b> solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos o Productos detallados que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los productos deben haberse asignado al representante de ventas.</li> <li>■ Los productos deben estar presentes en el inventario del representante de ventas en el caso de las muestras y los ítems promocionales.</li> <li>■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.</li> </ul>
Prioridad	Campo opcional para el cliente.
Indicación	(Obligatorio) Condición a la que va dirigida el producto. Algunos ejemplos son: Alergia, Asma, Arritmia, Fallo cardíaco, etc. Utilice la lista desplegable para seleccionar una indicación.
Asuntos	Este campo es opcional para el cliente. Algunos ejemplos son: Efectos secundarios, Eficacia, Costo frente a genéricos, Precio, etc. Utilice la lista desplegable para seleccionar un factor.

- 1 Guarde el registro.
- 2 Repita estos pasos 1 a 3, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de la visita.

- 3 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener información, consulte [Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario](#).

## Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas

Para enlazar información detallada de muestras distribuidas a visitas, puede:

- Agregar información de muestras distribuidas a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de muestras distribuidas a cada registro de asistente

Los asistentes se agregan a una visita de cuenta principal con el fin de poder llevar un seguimiento de la información sobre detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales para cada persona que asista a la reunión.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información de muestras distribuidas a un registro de visita.

**Antes de comenzar.** Para distribuir muestras durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### Para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita

- 1 En la página Detalle de asistente, desplácese hasta la sección Muestras disponibles para distribuir o la sección Muestras distribuidas.

Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- a En la sección Muestras disponibles para distribuir, introduzca la información requerida en el campo Cantidad.

Sólo los productos de la categoría Muestras distribuidas, que se han asignado y están presentes en el inventario del representante de ventas, se pueden ver en la lista de muestras disponibles y enlazar al registro de la visita.

- b En la sección Muestras distribuidas, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de muestras distribuidas.

**NOTA:** os campos de muestras distribuidas se copian en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente, *excepto* el campo Número de lote (#).

En la tabla siguiente se describen algunos de los campos.

Campo	Descripción
-------	-------------

Campo	Descripción
<b>Información básica de muestras distribuidas</b>	
Categoría de producto	<p>(Solo lectura) La categoría de producto que define el administrador de productos de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> <li>■ Productos detallados</li> </ul>
Producto	<p>(Obligatorio) Nombre de la muestra del producto (por ejemplo, una medicina nueva introducida en el mercado) distribuida al contacto. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 583).</p> <p><b>NOTA:</b> solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos o Productos detallados que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los productos deben haberse asignado al representante de ventas.</li> <li>■ Los productos deben estar presentes en el inventario del representante de ventas en el caso de las muestras y los ítems promocionales.</li> <li>■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.</li> </ul>
Número de lote	<p>Número de lote del producto de muestra seleccionado.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo es importante sólo si se utilizan los números de lote para realizar el seguimiento de las muestras en el inventario. Cuando se agrega o actualiza un registro de distribución de muestra, sólo se pueden introducir en este campo los lotes de muestras que tienen la casilla de verificación Inventario por lote marcada. Para obtener más información, consulte <a href="#">Lotes de muestra</a> (en la página 590) y <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 593).</p>
Cantidad	<p>Número de ítems de muestra distribuidos al contacto. El valor debe estar comprendido entre 1 y 999. Si realiza una de las acciones siguientes, se mostrará un mensaje de advertencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduce un valor superior al que figura en el campo Máximo por visita.</li> <li>■ Introduce un valor que supera la cantidad máxima de productos que se puede distribuir a un contacto dentro del período de asignación o falta menos de un 10% para alcanzarla.</li> </ul>
Máximo por visita	(Solo lectura) La cantidad máxima de un producto que se permite distribuir por visita.
Máximo por asignación	(Solo lectura) La cantidad máxima de un producto que se permite distribuir dentro del período de asignación.
Asignación - Suma calculada de cantidad	(Solo lectura) La cantidad total de productos distribuidos hasta el momento durante el período de asignación.

#### 1 Guarde el registro.

Si todas las condiciones siguientes se cumplen al hacer clic en Guardar, Oracle CRM On Demand genera una transacción de Desembolso con un ítem de línea para cada muestra distribuida de la visita.

y envía la transacción de desembolso para que se actualice el inventario de muestras. Si se realiza de forma correcta la transacción de desembolso, Oracle CRM On Demand cambia el estado a Enviado.

- Las muestras permanecen en el inventario de muestras durante el período que indica la fecha y hora de la visita.
  - El período en el que las muestras se registran es un período no reconciliado. Si el período es reconciliado aparece un mensaje de error.
  - Se especifica un número de lote válido para las muestras distribuidas de las que se realiza un seguimiento a través de números de lotes.
  - El valor de la cantidad que introduce no es mayor que la cantidad máxima permitida de distribución en una visita.
  - La cantidad máxima que se permite distribuir durante el período de asignación no se ha excedido al introducir la cantidad del valor.
- 2 Repita estos pasos 1 a 3, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de la visita.
  - 3 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener información, consulte [Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario](#).

## Enlace de información de ítems promocionales a visitas

Para enlazar información ítems promocionales a visitas, puede:

- Agregar información de ítems promocionales a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de ítems promocionales en cuestión a cada registro de asistente

Los asistentes se agregan a una visita de cuenta principal con el fin de poder llevar un seguimiento de la información sobre detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales para cada persona que asista a la reunión.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

**Antes de comenzar.** Para distribuir ítems promocionales durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### ***Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita***

- 1 En la página Detalle de asistente, desplácese hasta la sección Ítems promocionales disponibles para distribuir o la sección Ítems promocionales.  
  
Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- a** En la sección Ítems promocionales disponibles para distribuir, introduzca la información requerida en el campo Cantidad.

Sólo los productos de la categoría Ítem promocional distribuido, que se han asignado y están presentes en el inventario del representante de ventas, se pueden ver en la lista de ítems promocionales disponibles y enlazar al registro de la visita.

- b** En la sección Ítems promocionales, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de ítems promocionales distribuidos.

**NOTA:** los campos de Ítem promocional distribuido se copian en el nuevo registro al crear un registro de nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

Campo	Descripción
<b>Información básica de ítem promocional distribuido</b>	
Producto	<p>(Obligatorio) Nombre del ítem promocional (por ejemplo, un bolígrafo o una pelota de golf) o ítem educativo (por ejemplo, un libro blanco o un manual) distribuido al contacto. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 583).</p> <p><b>NOTA:</b> solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos o Productos detallados que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los productos deben haberse asignado al representante de ventas.</li> <li>■ Los productos deben estar presentes en el inventario del representante de ventas en el caso de las muestras y los ítems promocionales.</li> <li>■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.</li> </ul>
Categoría de producto	<p>(Solo lectura) La categoría de producto que define el administrador de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> <li>■ Productos detallados</li> </ul>
Fecha de visita	(Solo lectura) Fecha de la visita al cliente.



Campo	Descripción
Cantidad	Número de ítems promocionales o educativos distribuidos al contacto. El valor debe estar comprendido entre 1 y 9998. Si realiza una de las acciones siguientes, se mostrará un mensaje de advertencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduce un valor superior al que figura en el campo Máximo por visita.</li> <li>■ Introduce un valor que supera la cantidad máxima de productos que se puede distribuir a un contacto dentro del período de asignación o falta menos de un 10% para alcanzarla.</li> </ul>
Máximo por asignación	(Solo lectura) Cantidad máxima de ítems promocionales que pueden distribuirse durante el periodo de asignación.
Máximo por visita	(Solo lectura) Cantidad máxima de ítems promocionales que está permitido distribuir en una visita.
Asignación - Suma calculada de cantidad	(Solo lectura) La cantidad total de ítems promocionales distribuidos hasta el momento durante el periodo de asignación.

### 1 Guarde el registro.

Si todas las condiciones siguientes se cumplen al hacer clic en Guardar, Oracle CRM On Demand genera una transacción de desembolso con un ítem de línea para cada ítem promocional distribuido en la visita y envía la transacción de desembolso para que se actualice el inventario de muestras. Si se realiza de forma correcta la transacción de desembolso, Oracle CRM On Demand cambia el estado a Enviado.

- Todos los ítems promocionales de muestra permanecen en el inventario de muestras durante el período que indica la fecha y hora de la visita.
- El período en el que los ítems promocionales se registran es un período no reconciliado. Si el período es reconciliado aparece un mensaje de error.
- Se especifica un número de lote válido para los ítems promocionales distribuidos de los que se realiza un seguimiento a través de números de lotes.
- El valor de la cantidad que se introduzca no debe superar la cantidad máxima permitida de distribución en una visita.
- El valor de cantidad que introduzca no se debe superar la cantidad máxima que está permitido distribuir durante el período de asignación.

### 2 Repita estos pasos 1 a 3, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de ítems promocionales al registro de la visita.

### 3 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener información, consulte [Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario](#).

## Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas

Para enlazar información de solicitudes de muestras a visitas, puede:

- Agregar información de solicitudes de muestras a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de solicitudes de muestras a cada registro de asistente

Los asistentes se agregan a una visita de cuenta con el fin de poder llevar un seguimiento de la información de detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales de cada persona que asista a la reunión.

**NOTA:** también puede utilizar las páginas de pedidos para crear y actualizar ítems de pedidos de productos. Si personaliza la página Detalle de pedido agregando un nuevo campo, éste también estará disponible en la página Solicitud de muestra. Para obtener información sobre los ítems de pedido, consulte [Creación de un ítem de pedido para productos](#) (consulte "[Creación de un ítem de pedido de productos](#)" en la página 619).

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información de solicitudes de muestras a un registro de visita.

**Antes de comenzar.** Para solicitar muestras durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### **Para enlazar información de solicitudes de muestras a un registro de visita**

- 1 En la página Detalle de visita o Detalle de asistente, haga clic en Nueva en la sección Solicitud de muestra.

Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

**NOTA:** si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 2 En la página Editar solicitud de muestras, especifique la información necesaria para la solicitud de muestras.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Producto	<p>(Obligatorio) Nombre que recibe el producto. Active la casilla de verificación situada junto a cada producto que desee solicitar. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía y <a href="#">Campos de producto</a> (en la página 583).</p> <p><b>NOTA:</b> solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos o Productos detallados que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los productos deben haberse asignado al representante de ventas.</li> <li>■ Los productos deben estar presentes en el inventario del representante de ventas en el caso de las muestras y los ítems promocionales.</li> <li>■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.</li> </ul>
Categoría de	(Solo lectura) Categoría del producto, definida por el administrador de la compañía. Por ejemplo,

Campo	Descripción
producto	podría ser una de las siguientes categorías: Muestras distribuidas, Ítem promocional distribuido o Productos detallados.
Cantidad	Número de ítems de muestra que se han solicitado. El valor debe estar comprendido entre 1 y 9998.

- 1 Guarde el registro.
- 2 Repita los pasos 1 a 4 para agregar más ítems de línea de solicitudes de muestra al registro de visita.
- 3 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.  
Para obtener más información, consulte [Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario](#).

## Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla

El procedimiento siguiente describe cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla.

### *Para guardar la información de detalle de una visita como plantilla*

- En la página Detalle de visita, haga clic en el botón correspondiente:
    - **Guardar como visita inteligente privada.** No permite que otros usuarios accedan a la plantilla.
    - **Guardar como visita inteligente pública.** Agrega la plantilla a la lista para que la puedan utilizar otros usuarios.
- NOTA:** cada vez que haga clic en el botón, el registro se guardará como visita inteligente individual. Oracle CRM On Demand permanece abierto en esta página.

## Envío de información de detalle de una visita para el seguimiento de inventario

El siguiente procedimiento describe cómo enviar información de detalle de la visita para el seguimiento del inventario.

### *Para enviar la información de Detalle de visita para la realización del seguimiento de inventario*

- Una vez introducida toda la información y guardada en la página Detalle de visita, haga clic en Enviar para enviar la información de detalle de la visita para su procesamiento.  
Al hacer clic en Enviar, se crea una transacción de desembolso en la que se registran todas las muestras y los ítems promocionales que se hayan distribuido y sucede lo siguiente:
  - El estado de la visita de cuenta cambia a Enviado.
  - El inventario de muestra del representante de ventas disminuye según los ítems promocionales y las muestras distribuidos en la visita.

**NOTA:** los pedidos de solicitud de muestras no afectan al inventario de muestra.

- A continuación, se envían los pedidos de solicitud de muestras.
- La visita de cuenta se cierra.
- Sólo se pueden ver los detalles de la visita de cuenta.

## Acerca de las firmas electrónicas

Oracle CRM On Demand puede almacenar datos de firma de forma segura, en formato de imagen, para las muestras proporcionadas. Las imágenes de firma se almacenan en Oracle CRM On Demand, utilizando formatos de imagen estándar. La imagen de firma es una serie de coordenadas x- e y- o cadenas que se pueden almacenar en la base de datos de Oracle CRM On Demand.

Cada actividad de visita registrada para muestras proporcionadas durante una visita de ventas debe disponer de una imagen de firma asociada. El representante de ventas que proporciona las muestras es responsable de obtener una firma electrónica de la persona (o compañía) que recibe las muestras. La firma se puede recoger en papel o mediante una aplicación externa (como un dispositivo portátil de mano) y, a continuación, cargarse en Oracle CRM On Demand a través de la interfaz de servicios web. El representante de ventas deberá recoger la firma cuando se proporcionen las muestras. El representante de ventas no puede entregar las muestras sin haber obtenido la firma autorizada previamente.

Los administradores y usuarios autorizados pueden ver las imágenes de firma de muestra en la página Detalle de firma, pero no pueden crearlas, actualizarlas ni eliminarlas. La página Detalle de firma enumera las cuatro firmas recogidas más recientes para las muestras proporcionadas. Los administradores de muestras deben comprobar regularmente las imágenes de firma en la página Detalle de firma para garantizar que las firmas recopiladas de cada contacto son coherentes.

**NOTA:** el acceso a la imagen de firma de muestra está controlado para que sólo los roles que hayan sido designados puedan ver y acceder a las imágenes de firmas de muestras. Tan sólo aquellos roles que hayan sido autorizados para recibir muestras y que dispongan del privilegio Activar operaciones básicas de muestras pueden acceder y ver las imágenes de firmas.

## Comprobación de firmas electrónicas

Utilice el siguiente procedimiento para comprobar la firma asociada a una actividad de visita para muestras que se distribuyen. En este procedimiento se da por hecho que el tipo de registro Firma se presenta como ítem relacionado en la página Detalle de visita. Para obtener más información sobre la presentación de información de ítems relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados.

El acceso a la imagen de firma real está controlado para que sólo los roles que hayan sido designados puedan acceder a las imágenes de firmas de muestras y verlas. Tan sólo aquellos roles que estén autorizados a recibir muestras podrán acceder a imágenes de firmas y verlas. Para obtener más información, consulte Autorización de contactos para recibir muestras.

Para obtener más información sobre firmas, consulte [Acerca de las firmas electrónicas](#) (en la página 572).

**Antes de comenzar.** Para comprobar firmas electrónicas, el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar operaciones básicas de muestras y estar igualmente autorizado para recibir muestras.

**Para comprobar firmas de muestras**


- 1 En la página inicial de contactos, abra el contacto que desee.
- 2 En la página Detalle del contacto en la sección Visitas, despliegue el campo Asunto para abrir el registro de actividades de visita que desee.
- 3 En la página Detalle de llamada en la sección firma, despliegue el campo Título para abrir el registro de firma de muestra que desee ver.

**NOTA:** no se pueden editar los registros de firmas existentes, ni crear registros nuevos.

- 4 En la página Detalle de firma, realice lo siguiente:
  - Revise los detalles de la firma.
  - Edite el registro de firmas adjuntando un archivo o quitando un archivo del registro. Para obtener más información consulte el campo Archivo adjunto en la tabla siguiente.
  - Recupere y vea los archivos adjuntos que se hayan asociado al registro de firmas. Para obtener más información consulte el campo Archivo adjunto en la tabla siguiente.

En la siguiente tabla se proporciona información relativa a algunos campos de la página Detalle de firma.

Campo	Descripción
Encabezado de firma	<p>El campo Encabezado de firma muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Apellido del contacto.</b> Apellido del destinatario de las muestras.</li> <li>■ <b>Nombre del contacto.</b> Nombre del destinatario de las muestras.</li> <li>■ <b>Fecha de firma.</b> Fecha en la que se distribuyen las muestras y fecha en la que se recoge la firma autorizada.</li> <li>■ <b>Dirección.</b> Dirección del destinatario que recibe las muestras.</li> <li>■ <b>Nombre y apellido del representante de ventas.</b> Nombre y apellido del representante de ventas que distribuye las muestras.</li> </ul>
Texto de renuncia	El campo Texto de renuncia muestra el texto de renuncia asociado a las muestras distribuidas. No se puede acceder a él ni editarlo.

Campo	Descripción
Control de firma	<p>Haga clic en el botón para acceder a la imagen de firma, que muestra la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ID de sistema de firma de muestra.</b> Identificador único asociado a la firma de muestra.</li> <li>■ <b>ID de actividad.</b> Identificador único del registro de actividad de visita con el que se asocia la firma de muestra.</li> <li>■ <b>Fecha de visita</b> Fecha en la que se distribuyen las muestras y fecha en la que se toma la firma autorizada.</li> <li>■ <b>Texto de renuncia.</b> Texto de renuncia asociado a las muestras distribuidas.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> el rol de usuario debe incluir el privilegio Firma para abrir y ver la firma recogida al distribuir las muestras. Si no tiene este privilegio, no tendrá activado el botón Control de firmas.</p>
Archivo adjunto	<p>Si este campo aparece en la página, podrá adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra. Este campo muestra inicialmente un icono de clip en la página de edición del registro:</p>  <p>Puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar.</p> <p>Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte <a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto</a> (consulte "<a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos</a>" en la página 118).</p>

## Acerca de la relación entre transacciones de muestra e inventario de muestra

En la tabla siguiente se muestra la relación entre transacciones de muestra, los tipos de transacciones y su impacto en el inventario de muestra para los representantes de ventas.

**NOTA:** Transferencia de salida y Ajuste de inventario (muestras perdidas y encontradas) son transacciones generadas por el usuario. Oracle CRM On Demand genera transacciones de tipo Desembolso y Transferencia de entrada.

Registro de transacciones de muestra	Descripción	Tipo de transacción	Impacto en el inv
Transacción de desembolso	Transacciones en las que el representante de ventas envía y distribuye muestras. Oracle CRM On Demand genera transacciones de desembolso automáticamente siempre que los representantes de ventas distribuyen muestras durante las visitas de ventas. Para obtener más información, consulte <a href="#">Visualización de transacciones de desembolso</a> (en la página 557).	Desembolso	Las transacciones de Desembolso se extienden a la muestra de un representante de ventas.
Transacción recibida	Transacciones en las que el representante de ventas recibe muestras. Los usuarios deben acusar recibo de las muestras. Si desea más información, consulte <a href="#">Acuse de recibo del inventario de muestra</a> (en la página 541).	Transferencia de entrada	Las transacciones de Transferencia de entrada se extienden al inventario de muestras del representante de ventas.
Transacción enviada	Transacciones en las que el representante de ventas transfiere muestras a otro usuario o devuelve muestras no utilizadas a las oficinas centrales. Para obtener más información, consulte <a href="#">Creación de una transferencia de muestras</a> (en la página 552).	Transferencia de salida (o Devolución)	Las transacciones de Transferencia de salida se extienden al inventario de muestras del representante de ventas.
Transacción de ajuste	Transacciones creadas por el representante de ventas para conciliar discrepancias entre los recuentos físicos de muestras y registros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte <a href="#">Ajuste de transacciones de muestra</a> (en la página 555).	Ajuste de inventario	Las transacciones de Ajuste de inventario se extienden al inventario de muestras del representante de ventas. Por ejemplo, si el ajuste sea Encontrado, el valor del campo Cantidad de transacción se trata como positivo.  Las transacciones de Ajuste de inventario se extienden al inventario de muestras del representante de ventas. Por ejemplo, si el ajuste sea Perdida, el valor del campo Cantidad de transacción se trata como negativo.
Transacción perdida	Transacciones creadas por el representante de ventas para registrar muestras que se han perdido. Las transacciones de muestra se envían como ajustes. Para obtener más información, consulte <a href="#">Creación de transacciones perdidas y encontradas</a> (consulte "Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas" en la página 557).	Ajuste de inventario con el motivo Perdida	Las transacciones de Ajuste de inventario se extienden al inventario de muestras del representante de ventas. Por ejemplo, si el ajuste sea Perdida, el valor del campo Cantidad de transacción se trata como negativo.

## Supervisión de actividades de muestra

El administrador de muestras es responsable del inventario de muestras de la compañía y de asegurarse de que cumple las normas y regulaciones.

**Antes de comenzar.** Para supervisar actividades de muestras, el rol de usuario debe tener asignadas responsabilidades administrativas e incluir los privilegios siguientes:

- Privilegio Activar operaciones básicas de muestras
- Privilegio Activar ajuste de muestras

Para supervisar actividades de muestras, haga clic en la lista que desee supervisar en la sección Lista de transacciones de muestras. En la tabla siguiente se describe el propósito de cada lista.

Lista de transacciones de muestras	Filtros
Transacciones de desembolso	<p>Presenta todas las muestras que se han enviado y distribuido.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todas las muestras que se han distribuido.</p>
Transacciones enviadas	<p>Presenta todas las muestras que se han enviado y transferido.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todas las muestras que se han devuelto o pedidos transferidos entre usuarios finales.</p>
Transacciones recibidas	<p>Presenta todas las muestras que se han enviado y recibido.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar pedidos recibidos entre usuarios finales.</p>
Transacciones de ajuste	<p>Muestra todas las transacciones de ajuste que se han enviado.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todos los tipos de transacciones de ajuste que han enviado los usuarios finales y administradores de muestras para solucionar discrepancias entre los recuentos físicos y registros en Oracle CRM On Demand.</p>
Transacciones perdidas	<p>Presenta todas las muestras que se han enviado como ajustes.</p> <p>La supervisión de esta lista permite al administrador revisar las muestras que se han perdido.</p>

Para obtener más información sobre ver y crear estas listas, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 83) y [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva.



Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva, editarla o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, por lo que no se pueden editar ni suprimir.

## Campos de transacciones de muestras

Utilice la página Editar transacciones de muestras para agregar una transacción de muestra o actualizar detalles de una existente que tenga el estado En progreso. La página Editar transacciones de muestras presenta el conjunto completo de campos de una transacción de muestra.


**CONSEJO:** también puede editar transacciones de muestra en las páginas Lista de transacciones de muestras y Detalle de transacción de muestra. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información adicional sobre algunos campos de transacciones de muestras. Según el tipo de transacción de muestra que desee abrir (Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Ajuste de inventario, Desembolso, Muestras perdidas), es posible que no sean aplicables todos los campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de transacción</b>	
Nombre	Identificador único de la transacción de muestra (generado por el sistema).
Fecha	<p>Fecha de la transacción de muestra.</p> <p>Cuando se introduce una fecha dentro del período activo del inventario, se rellenan automáticamente los campos Período de inventario: fecha de inicio y Período de inventario: fecha final. Si se introduce una fecha que no está dentro de los períodos de inventario existentes o la fecha supera la fecha del sistema actual, aparece un mensaje de error.</p> <p>Las transacciones de muestras no pueden crearse en períodos de reconciliación. Si se introduce una fecha que se encuentra dentro de un período de reconciliación o inactivo, aparece un mensaje de error.</p>
Tipo	<p>El tipo de transacción de muestra puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transferencia de salida</li> <li>■ Ajuste de inventario</li> <li>■ Muestras perdidas</li> <li>■ Solicitud de muestra</li> <li>■ Desembolso</li> <li>■ Transferencia de entrada</li> </ul> <p>Transferencia de salida, Ajuste de inventario, Muestras perdidas y Solicitud de</p>

Campo	Descripción
	<p>muestras son transacciones generadas por el usuario; Desembolso y Transferencia de entrada son transacciones generadas por el sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> es muy importante que no personalice ni cambie el orden de la lista de opciones Tipo para la configuración de campo de transacción de muestras ya que puede afectar a la funcionalidad de la lista de opciones en cascada.</p>
Estado	<p>El estado de la transacción de muestra puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En progreso</li> <li>■ Enviado</li> <li>■ Procesado con discrepancias</li> <li>■ En tránsito</li> <li>■ Procesado</li> <li>■ Ajustado</li> </ul>
Fecha de entrega esperada	Fecha en la que debe entregarse la muestra.
Nº de seguimiento	Número exclusivo que el usuario y el cliente pueden utilizar para realizar el seguimiento de la entrega de la muestra.
Nº de paquetes enviados	Número de paquetes que se han incluido en la muestra.
Transferir a	<p>Persona a la que se registra una transacción de transferencia de salida. Esta persona recibe la muestra y debe realizar acuse de recibo de la misma.</p> <p>Este campo es obligatorio cuando se crea una transacción de transferencia de salida.</p>
Transferir desde	Persona que va a transferir las muestras, es decir, la persona que ha creado la transacción Transferencia de salida.
Período de inventario: fecha de inicio	<p>Fecha de inicio del período de inventario asociada a la transacción de muestra. Este campo es de solo lectura y se rellena automáticamente cuando la fecha que se introduce en el campo Fecha cae dentro de un período activo de inventario.</p> <p>El período de inventario limita los números de lote de muestras y productos que pueden seleccionarse cuando se agregan detalles de ítem de transacción. Asegura que en el período de inventario seleccionado sólo puedan seleccionarse números de lote de productos y muestras válidos.</p>
Período de inventario: fecha final	<p>La fecha final del período de inventario asociada a la transacción de muestra. Este campo es de solo lectura y se rellena automáticamente cuando la fecha que se introduce en el campo Fecha cae dentro de un período activo de inventario.</p> <p>El período de inventario limita los números de lote de muestras y productos que pueden seleccionarse cuando se agregan detalles de ítem de transacción. Asegura que en el período de inventario seleccionado sólo puedan seleccionarse números de lote de productos y muestras válidos.</p>

Campo	Descripción
Motivo del ajuste	<p>Motivo de la creación o ajuste de la transacción de muestra. Entre los códigos de los motivos se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pérdida</li> <li>■ Encontrada</li> <li>■ Robo</li> <li>■ Error humano</li> <li>■ Recuento inicial</li> <li>■ Solicitud</li> </ul>
Comentarios	El usuario puede introducir información adicional sobre la transacción de muestra en este campo.
Archivo adjunto	<p>Si este campo aparece en la página, puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra. Este campo muestra inicialmente un icono de clip en la página de edición del registro:</p>  <p>Puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar.</p> <p>Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo.</p> <p>Puede adjuntar sólo un archivo a cada registro de transacción de muestra.</p> <p>Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte <a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto</a> (consulte "<a href="#">Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos</a>" en la página 118).</p>
<b>Información básica del contacto</b>	
<p><b>NOTA:</b> esta información de solo lectura se rellena solo para transacciones de desembolso. Oracle CRM On Demand genera automáticamente las transacciones de desembolso cuando los representantes de ventas distribuyen o desembolsan muestras durante una visita de ventas. Para obtener más información, consulte <a href="#">Entrega de muestras durante una visita de ventas</a> (en la página 559) y <a href="#">Visualización de transacciones de desembolso</a> (en la página 557).</p>	
Contacto	Nombre completo del médico o contacto del hospital donde se ha realizado el desembolso.
Nombre del contacto	Nombre del contacto al que se ha realizado el desembolso.

Campo	Descripción
Apellidos del contacto	Apellidos del contacto al que se ha realizado el desembolso.
Tipo de contacto	Tipo de contacto.
Cuenta del contacto	Cuenta asociada a este contacto.
Correo electrónico del contacto	Dirección de correo electrónico para este contacto.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestra:

- [Transacciones de muestra](#) (en la página 548)
- [Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra](#)" en la página 548)
- [Gestión de transacciones de muestra](#) (en la página 551)

## Ítems de transacción

Utilice la página Ítems de transacción para crear, actualizar y realizar seguimiento de los ítems de transacción de las muestras.

Un *ítem de transacción* registra los detalles de los ítems promocionales o muestras asociados a una transacción de muestra. Cada transacción de muestra debe tener al menos un detalle de ítem de transacción. Esta información se utiliza para calcular un recuento de inventario en ejecución para los representantes de ventas. Las transacciones de muestras se utilizan en los procesos de reconciliación para contar todos los ítems promocionales y muestras que se han asignado a un representante de ventas.

## Gestión de ítems de transacción

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de ítems de transacción, consulte:

- [Modificación de la muestra en un ítem de transacción](#) (en la página 581)
- [Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción](#) (en la página 581)
- [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 558)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

- [Ítems de transacción](#) (en la página 580)
- [Campos de ítems de transacción](#) (en la página 582)
- [Campos de producto](#) (en la página 583)

## Modificación de la muestra en un ítem de transacción

Utilice la página Editar producto para modificar la muestra en un ítem de transacción. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto.

**Antes de comenzar.** Para modificar muestras en un ítem de transacción, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para modificar la muestra en un ítem de transacción*

- 1 En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.  
**NOTA:** el registro de transacción que abra debe tener el estado **En progreso**. Las transacciones con el estado **Enviado** no pueden modificarse.
- 2 En la página Detalle de transacción de muestra, vaya al detalle del ítem de transacción que desee modificar.
- 3 En el campo Muestra del detalle del ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar una muestra diferente que asociar al detalle del ítem de transacción, en caso de que sea necesario.
- 4 En el campo Muestra del detalle del ítem de transacción, haga clic en el nombre de la muestra y en Editar en la página Detalles del producto, y modifique los campos que necesite.  
Para obtener más información, consulte [Campos de producto](#) (en la página 583).

## Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción

Utilice la página Editar lote de muestra para modificar el lote de muestra en un ítem de transacción. La página Editar lote de muestra presenta el conjunto completo de campos de un lote de muestra.

**Antes de comenzar.** Para modificar lotes de muestra en un ítem de transacción, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### Para modificar el lote de muestra en un ítem de transacción

- 1 En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.  
**NOTA:** el registro de transacción que abra debe tener el estado En progreso. Las transacciones con el estado Enviado no pueden modificarse.
- 2 En la página Detalle de transacción de muestra, vaya al detalle del ítem de transacción que desee modificar.
- 3 En el campo Número de lote del detalle del ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestra diferente que asociar al detalle del ítem de transacción, en caso de que sea necesario.  
**NOTA:** sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando con un número de lote, es decir, los lotes de muestra que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote.
- 4 En el campo Número de lote del detalle del ítem de transacción, haga clic en el nombre del lote de muestra y en Editar en la página Detalle de lote de muestra, y modifique los campos del lote de muestra según necesite. Para obtener más información, consulte [Campos de lote de muestra](#) (en la página 593).

## Campos de ítems de transacción

Utilice la página Editar ítem de transacción para agregar un ítem de transacción o actualizar detalles de uno existente.

**CONSEJO:** puede editar ítems de transacción en la página Detalle del ítem de transacción. Para obtener más detalles sobre la actualización de registros, consulte [Actualizar detalles de registros](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre varios campos de ítem de transacción.

Campo	Descripción
Número de línea	Número exclusivo que se asigna manualmente a cada ítem.
Muestra	Nombre de la muestra o ítem promocional.
Número de lote	Nombre o número exclusivo asignado a la muestra para poder realizar su seguimiento. El seguimiento de una muestra puede realizarse o no a través del número de lote. Este campo es opcional.  <b>NOTA:</b> al agregar o actualizar un ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestra. Sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando por número de lote, es decir, lotes de muestras que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote. Para obtener más información sobre los lotes

Campo	Descripción
	de muestra, consulte <a href="#">Lotes de muestra</a> (en la página 590) y <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 593).
Cantidad	Cantidad de la muestra. Este campo es obligatorio.  <b>NOTA:</b> si el valor de la cantidad es inferior a la cantidad inicial del inventario de muestras transferida desde las oficinas centrales, utilice el signo menos con el valor numérico. Este campo es importante para registrar ajustes de pérdida, robo o error humano, por ejemplo.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems de transacción:

- [Ítems de transacción](#) (en la página 580)
- [Gestión de ítems de transacción](#) (en la página 580)
- [Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra](#) (en la página 558)

## Campos de producto

Utilice la página Editar producto para definir y gestionar la lista de productos de la compañía. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto. Para obtener más información sobre la configuración de productos para la compañía, consulte Configuración de productos de la compañía.

**CONSEJO:** puede editar productos en la página Detalle del producto. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de producto.

Campo	Descripción
<b>Información clave sobre el producto</b>	
Nombre del producto	Nombre que recibe el producto.
Categoría de producto	<p>Categoría del producto, definida por el administrador de productos de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muestras distribuidas</li> <li>■ Ítem promocional distribuido</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> no cambie los datos base de la categoría de producto. Algunos filtros de Oracle CRM On Demand se han creado para Muestras distribuidas e Ítems</p>

Campo	Descripción
	promocionales distribuidos. Puede agregar nuevas categorías en función de las necesidades de los clientes.
Solución	<p>Archivo de imagen de producto asociado a este producto. El archivo de imagen se utiliza para describir el producto en una visita de ventas.</p> <p><b>NOTA:</b> este campo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, pero es posible que no esté disponible con su configuración. Si no está disponible y lo necesita, póngase en contacto con el administrador de la compañía.</p>
Nº de pieza	Número de pieza de fabricante asociado al producto. La compañía especifica este número.
Disponible para pedido	<p>Casilla de verificación que indica cómo puede pedirse el producto de muestra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está marcada, el producto de muestra puede pedirse a través del representante de ventas y puede enviarse desde la compañía a un médico, clínica u hospital.</li> <li>■ Si no está marcada, la muestra sólo puede obtenerse cuando el representante de ventas la distribuye.</li> </ul>
Tipo	<p>El tipo de producto puede ser uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Producto.</b> Ítem físico fabricado por el cliente.</li> <li>■ <b>Servicio.</b> Evento de valor añadido que proporciona un servicio al cliente que puede incluir tanto ítems como tiempo de consulta.</li> <li>■ <b>Formación.</b> Evento de valor añadido que ofrece educación al cliente y que incluye tanto ítems como laboratorios, manuales, prácticas, clases, etc.</li> </ul>
Estado	<p>La compañía define el estado del producto. Entre los valores posibles se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Disponible.</b> El producto está disponible para las transferencias y distribuciones de muestras.</li> <li>■ <b>Activa.</b> Existen transferencias y distribuciones activas de esta muestra.</li> <li>■ <b>Pendiente.</b> El producto no está listo para distribuirse, pero está en proceso.</li> <li>■ <b>Paquete.</b> Se ha empaquetado un grupo de productos o servicios y dependen unos de otros.</li> <li>■ <b>Prototipo.</b> Producto que aún no está listo para disponibilidad general, pero puede examinarse o estudiarse un ejemplo del producto.</li> <li>■ <b>Finalizado.</b> El producto ya no está disponible para transferencia y distribuciones de muestras y no lo volverá a estar en el futuro.</li> <li>■ <b>Cerrado.</b> Indica lo mismo que Finalizado, pero el producto estará</li> </ul>



Campo	Descripción
	disponible hasta que no quede ningún producto que transferir o distribuir.
<b>Información adicional</b>	
Descripción	Descripción de la muestra del producto.

## Asignaciones

Utilice la página Asignaciones para crear, actualizar y realizar el seguimiento de una muestra.

El administrador de muestras de una compañía farmacéutica define un registro de asignación. Este registro de asignación determina el período en el que los productos de muestra se entregan a los representantes de ventas que se encargan de distribuirlos a clínicas, hospitales o médicos. Además, la asignación incluye la siguiente información:

- El número de muestras de un producto particular que está permitido distribuir al mismo tiempo
- El número máximo de muestras que un representante de ventas puede distribuir a un lugar específico

Esta función permite al administrador de muestras establecer estos parámetros sobre el producto y transmitir esta información a todos los representantes de ventas. Al utilizar asignaciones, se puede definir el período de asignación, asignar muestras dentro de un período de asignación, ver la lista de muestras disponibles para cada período de asignación y establecer los parámetros máximos de distribución de una muestra durante un período de asignación.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de asignaciones, puede que la ficha Asignación quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de asignaciones

La página inicial de asignaciones es el punto de partida para gestionar asignaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de asignaciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con asignaciones, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de una asignación

El administrador de muestras crea una nueva asignación haciendo clic en el botón Nueva en la sección Asignaciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de asignación](#) (consulte "Campos de asignaciones" en la página 589).

## Trabajar con listas de asignaciones

La sección Lista de asignaciones muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar a la vez. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las asignaciones.

Lista de asignaciones	Filtros
Todas las asignaciones	Todas las asignaciones que puede ver, independientemente del propietario.
Asignaciones modificadas recientemente	Todas las asignaciones con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de asignaciones recientes

La sección Asignaciones modificadas recientemente muestra las asignaciones que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de asignaciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de asignaciones:

- Asignaciones creadas recientemente
- Asignaciones modificadas recientemente
- Mis asignaciones creadas recientemente
- Mis asignaciones modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de de asignaciones)

### ***Para agregar secciones a la página inicial de asignaciones***

- 1 En la página inicial de asignaciones, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de asignaciones, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- [Asignaciones](#) (en la página 585)
- [Campos de asignaciones](#) (en la página 589)
- [Gestión de asignaciones](#) (en la página 587)

## **Gestión de asignaciones**

Para obtener procedimientos detallados sobre la gestión de asignaciones, consulte:

- [Asignación de muestras a usuarios finales](#) (en la página 588)
- [Modificación de la muestra en una asignación](#) (en la página 588)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- [Asignaciones](#) (en la página 585)
- [Trabajar con la página inicial de asignaciones](#) (en la página 585)
- [Campos de asignaciones](#) (en la página 589)

## Asignación de muestras a usuarios finales

Utilice la página de detalles de la asignación para asignar muestras a un usuario final.

Para agregar varios registros de asignaciones, es recomendable que el administrador de muestras cree un archivo de importación (en el que se designen usuarios finales a asignaciones de productos) y luego cargue los datos en Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** Para asignar muestras a usuarios finales, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para asignar muestras a un usuario final*

- 1 En la página Lista de asignaciones, despliegue el campo Tipo de asignación para abrir el registro de asignación que desee.
- 2 En la página de detalles de la asignación, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Propietario y seleccione el usuario final. Haga clic en Guardar.

## Modificación de la muestra en una asignación

Utilice la página Editar producto para modificar la muestra en una asignación. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto.

**Antes de comenzar.** Para modificar la muestra en una asignación, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para modificar la muestra en una asignación*

- 1 En la página Lista de asignaciones, despliegue el campo Tipo de asignación para abrir el registro de asignación que desee modificar.
- 2 En la página de detalles de la asignación en el campo Muestra, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar una muestra diferente para asociarla con un registro de asignación en caso de que sea necesario.
- 3 En la página de detalles de la asignación en el campo Muestra, haga clic en el nombre de la muestra, luego en Editar en la página Detalles del producto y modifique los campos según necesite (consulte [Campos de producto](#) (en la página 583) para obtener más información).

## Campos de asignaciones

La página Editar asignación le permite agregar asignaciones o actualizar los detalles de asignaciones existentes. En la página Editar asignación se muestra todo el conjunto de campos de una asignación.

**CONSEJO:** también puede editar asignaciones en la página Lista de asignaciones y en la página de detalles de la asignación. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la asignación.

Campo	Descripción
Tipo de asignación	El administrador de muestras define el nombre de la asignación. Debe ser único. Estos son algunos ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asignación de muestra</li> <li>■ Asignación de ítem promocional</li> </ul>
Activa	El estado de la asignación puede ser uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Activa.</b> Indica que aún no se ha alcanzado la fecha final del período de asignación.</li> <li>■ <b>Inactiva.</b> Indica que el período de asignación ha finalizado y la fecha final se ha alcanzado.</li> </ul>
Propietario	El propietario del registro de asignación. Es la persona a la que el administrador de muestras asigna la asignación.
Muestra	Muestra de producto asociada a la asignación. <p><b>NOTA:</b> al crear un nuevo registro de asignación, sólo pueden introducirse en este campo los productos que hayan sido clasificados como muestras, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.</p>
Cantidad máxima	La cantidad máxima de productos que se puede distribuir en una visita. <p><b>NOTA:</b> al distribuir muestras o ítems promocionales, aparecerá un mensaje de advertencia si supera el valor del campo Cantidad máxima o queda poco para alcanzarlo.</p>
Cantidad asignada	La cantidad máxima de productos que se puede distribuir dentro del período de asignación.
Cantidad máxima por cliente	La cantidad máxima de productos que se puede distribuir a un contacto dentro del período de asignación. <p><b>NOTA:</b> al distribuir muestras o ítems promocionales a un contacto, aparecerá un mensaje de advertencia si supera el valor del campo Cantidad máxima por cliente o falta menos de un 10% para alcanzarlo.</p>
Fecha de inicio	Fecha de inicio de esta asignación.

Campo	Descripción
Fecha final	Fecha final de esta asignación.
Detener muestras	Casilla de verificación para indicar si se puede continuar la entrega de muestras: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Si está seleccionada, no se permite distribuir más muestras.</li><li>■ Si no está seleccionada, se permite distribuir muestras.</li></ul>
Ordenar por	Este campo permite que los representantes de ventas vean sus asignaciones en un orden determinado.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- [Asignaciones](#) (en la página 585)
- [Trabajar con la página inicial de asignaciones](#) (en la página 585)
- [Gestión de asignaciones](#) (en la página 587)

## Lotes de muestra

En las páginas de Lote de muestra se pueden crear, actualizar lotes y realizar un seguimiento de ellos.

Cuando se fabrica un producto, se le da un número de lote. Este número lo utilizan las compañías para realizar un seguimiento de sus productos. La realización de este seguimiento es esencial si se tiene que recuperar el producto o si se detecta algún defecto durante la producción. Para muchas compañías es muy importante conocer dónde localizar sus productos. Oracle CRM On Demand ofrece la opción de realizar el seguimiento de las muestras que se están distribuyendo mediante los números de lotes. El administrador de muestras de una compañía decide si utilizar o no los números de lotes.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de lotes de muestra, puede que la ficha Lote de muestra quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de lote de muestra

La página inicial de lote de muestra es el punto de partida para gestionar lotes. Esta página muestra información que le resultará importante.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de lote de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con lotes de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de un lote de muestra

Se puede crear un nuevo lote de muestra haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Lotes de muestra vistos recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de lote de muestra](#) (en la página 593).

## Trabajar con Listas de lotes de muestra

La sección Lista de lotes de muestra presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de los lotes de muestra.

Lista de lotes de muestra	Filtros
Todos los lotes de muestra	<p>Todos los lotes de muestra que puede ver, independientemente del propietario.</p> <p><b>NOTA:</b> en la lista Todos los lotes de muestra sólo aparecen los lotes de muestra a los que se les ha realizado seguimiento con un número de lote en el inventario (consulte <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 593) para obtener más información).</p>
Lotes de muestra modificados recientemente	<p>Todos los lotes de muestra con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.</p> <p><b>NOTA:</b> en la lista Lotes de muestra modificados recientemente sólo aparecen los lotes de muestra a los que se les ha realizado un seguimiento con un número de lote en el inventario (consulte <a href="#">Campos de lote de muestra</a> (en la página 593) para obtener más información).</p>

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de lotes de muestra recientes

La sección Lotes de muestra modificados recientemente muestra los lotes de muestra que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de lote de muestra

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de lote de muestra:

- Lotes de muestra creados recientemente
- Lotes de muestra modificados recientemente
- Mis lotes de muestra creados recientemente
- Mis lotes de muestra modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de lote de muestra)

### *Para agregar secciones a la página inicial de lote de muestra*

- 1 En la página inicial de lote de muestra, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de página inicial de lote de muestra, utilice las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- [Lotes de muestra](#) (en la página 590)
- [Campos de lote de muestra](#) (en la página 593)
- [Gestión de lotes de muestra](#) (en la página 592)

## Gestión de lotes de muestra

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.



## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- [Lotes de muestra](#) (en la página 590)
- [Trabajar con la página inicial de lote de muestra](#) (en la página 590)
- [Campos de lote de muestra](#) (en la página 593)

## Campos de lote de muestra

Utilice la página Editar lote de muestra para agregar un lote de muestra o actualizar detalles de un lote de muestra existente. La página Editar lote de muestra presenta el conjunto completo de campos correspondientes a un lote de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar lotes de muestra en las páginas [Lista de lote de muestra](#) y [Detalle de lote de muestra](#). Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre varios campos de lote de muestra.

Campo	Descripción
Número de lote	Número de lote de fabricación especificado para un producto.
Muestra	Nombre del producto de muestra.  <b>NOTA:</b> al crear un nuevo registro de lote de muestra, sólo pueden introducirse los productos que han sido calificados como muestra, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.
Fecha de inicio	Fecha en la que se encuentra disponible el lote de muestra.
Fecha de caducidad	Fecha en la que caduca el lote de muestra.
Días cortos	Número de días para los que el administrador de muestras ha determinado detener el muestreo, antes de la fecha de caducidad. Este valor numérico se utiliza en el cálculo de la fecha límite.
Fecha de corte	Fecha calculada en la que el lote de muestra ya no está más disponible para su distribución. Este fecha la calcula Oracle CRM On Demand restando el número de días cortos a la fecha de caducidad.
Estado	Este campo es de solo lectura e indica si la muestra puede realizarse. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Buena.</b> Indica que la fecha actual es anterior a la de corte.</li> <li>■ <b>Caducada.</b> Indica que la fecha actual es posterior a la de caducidad.</li> <li>■ <b>Corto plazo.</b> Indica que la fecha actual se encuentra entre la de</li> </ul>

Campo	Descripción
	caducidad y la de corte.
Inventario por lote	<p>Casilla de verificación que indica si se está realizando seguimiento del lote de muestra por número de lote en el inventario. El administrador de la compañía define este campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si está seleccionado, se realiza el seguimiento por número de lote del lote de muestra en el inventario.</li> <li>■ Si no está seleccionado, no se realiza el seguimiento por número de lote del lote de muestra en el inventario.</li> </ul>
Muestra: N° de pieza	Número de producto de la muestra.
Descripción	Descripción general del lote de muestra.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- [Lotes de muestra](#) (en la página 590)
- [Cómo trabajar con la página inicial de lote de muestra](#) (consulte "Trabajar con la página inicial de lote de muestra" en la página 590)
- [Gestión de lotes de muestra](#) (en la página 592)

## Renuncia de muestra

Utilice las páginas de renuncia de muestra para crear, actualizar y realizar el seguimiento de las renunciaciones de muestra para una compañía. Cuando un representante de ventas captura una firma para una muestra entregada, se presenta al médico la renuncia corporativa para que pueda verla.

La *renuncia de muestra* es el texto que se muestra para rechazar la responsabilidad de determinados efectos adversos y reducir la responsabilidad legal derivada de una muestra de producto entregada a un médico u otro profesional de la sanidad. El texto de cada renuncia se redacta cuidadosamente y debe ser aprobado por el departamento legal, de marketing y de compatibilidad de muestras de la compañía farmacéutica, o ambos. En Oracle CRM On Demand, sólo hay un texto de renuncia de muestra activo para cada compañía.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de la renuncia, puede que la ficha Renuncia de muestra quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra

La página inicial de la renuncia de muestra es el punto de partida para la administración de las renunciaciones de muestra. Esta página muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la renuncia de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con renunciaciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

## Creación de una renuncia de muestra

Puede crear una renuncia de muestra haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Renuncias de muestra modificadas recientemente. Todas las renunciaciones tienen el estado Inactivas al crearse. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y Campos de la renuncia de muestra.

## Trabajar con listas de renunciaciones de muestra

La sección Listas de renunciaciones de muestra presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de renunciaciones de muestra.

Lista de renunciaciones de muestra	Filtros
Todas las renunciaciones de muestra	Todas las renunciaciones de muestra que puede ver, independientemente del propietario de la renuncia de muestra.
Renunciaciones de muestra modificadas recientemente	Todas las renunciaciones de muestra que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de renunciaciones de muestra recientes

La sección Renunciaciones de muestra modificadas recientemente presenta las últimas cláusulas que han sido modificadas.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de renunciaciones de muestra

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de renunciaciones de muestra:

- [Renunciaciones de muestra creadas recientemente](#)
- [Renunciaciones de muestra modificadas recientemente](#)
- [Secciones de informe adicionales](#) (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la renuncia de muestra).

### *Para agregar secciones a la página inicial de la renuncia de muestra*

- 1 En la página inicial de la renuncia de muestra, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la renuncia de muestra, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones de la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renunciaciones de muestra:

- [Renuncia de muestra](#) (en la página 594)
- [Campos de la renuncia de muestra](#) (en la página 597)
- [Gestión de renunciaciones de muestra](#) (en la página 596)

## Gestión de renunciaciones de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de renunciaciones de muestra, consulte:

- [Activación de una renuncia de muestra](#) (en la página 597)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

- [Renuncia de muestra](#) (en la página 594)
- [Campos de la renuncia de muestra](#) (en la página 597)
- [Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra](#) (en la página 594)

## Activación de una renuncia de muestra

A todos los registros de renuncia de muestra se les asigna automáticamente el estado Inactivo en el momento de la creación. Cuando todo el texto de la renuncia de muestra haya sido definido y aprobado por los departamentos correspondientes dentro de la compañía, podrá activar el registro de renuncia de muestra.

Se aplicarán las siguientes restricciones a las renunciaciones de muestra:

- Sólo podrá haber activo un registro de renuncia de muestra al mismo tiempo.
- No se pueden realizar cambios en una renuncia de muestra que esté caducada o que esté activa en esos momentos.
- Los representantes de ventas, médicos u otros profesionales de la salud pueden ver la renuncia de muestra que está actualmente activa durante el proceso de captura de firmas.

**Antes de comenzar.** Para activar renunciaciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

### *Para activar un registro de renuncia de muestra*

- 1 En la página Lista de renunciaciones de muestra, haga clic en Editar para abrir el registro de renuncia de muestra que desee. El registro que seleccione debe tener el estado Inactivo.
- 2 En la página Editar renuncia de muestra, haga clic en Activar para activar el registro de renuncia de muestra.

Al hacerlo:

- Se definirá la fecha de inicio de la renuncia de muestra recién activada y la fecha de finalización de la renuncia de muestra que estaba activa anteriormente (si la hubiera).
- Se establece el estado Caducado para los cambios realizados en la renuncia de muestra que estaba activa anteriormente.

**NOTA:** el botón Activar está desactivado cuando se abre un registro de renuncia de muestra Activo o Caducado.

## Campos de la renuncia de muestra

Utilice la página Editar renuncia de muestra para crear una renuncia de muestra o actualizar la información de una renuncia de muestra existente. En la página Editar renuncia de muestra se muestran todos los campos de una renuncia de muestra.

**CONSEJO:** también puede editar las renunciaciones de muestra en la página Lista de renunciaciones de muestra y en la página Detalles de la renuncia de muestra. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la renuncia de muestra.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la renuncia</b>	
Texto de renuncia	Texto de renuncia que se desea insertar.
Estado	<p>Estado del texto de renuncia, que puede tener uno de los valores siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inactiva.</b> Todos los registros de la renuncia de muestra tienen este estado cuando se crean.</li> <li>■ <b>Activa.</b> Cuando se activa un registro de renuncia de muestra, el estado cambia a Activo. Sólo puede haber un registro de renuncia de muestra activo al mismo tiempo.</li> <li>■ <b>Caducada.</b> Cuando se crea y activa un registro de renuncia de muestra nuevo, el estado del registro de renuncia de muestra que estaba activo hasta ese momento cambia a Caducado.</li> </ul>
Fecha de inicio	<p>Fecha en la que la renuncia pasa a estar activa.</p> <p>Este campo queda en blanco cuando se crea un registro de renuncia de muestra. Cuando se activa el registro, Oracle CRM On Demand lo rellena con la fecha actual.</p>
Fecha final	<p>Fecha en la que caduca la renuncia de muestra.</p> <p>Este campo queda en blanco cuando se crea un registro de renuncia de muestra. Cuando se activa el registro nuevo, Oracle CRM On Demand lo rellena con la fecha actual.</p>
<b>Descripción</b>	
Comentarios	Comentarios generales relativos a la renuncia. Sólo se pueden agregar comentarios a las renunciaciones de muestra inactivas.
<b>Información del registro</b>	
Creado	El usuario que ha creado el registro de la renuncia de muestra.
Modificado	El usuario que ha modificado el registro de la renuncia de muestra.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renunciaciones de muestra:

- [Renuncia de muestra](#) (en la página 594)
- [Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra](#)" en la página 594)
- [Gestión de renunciaciones de muestra](#) (en la página 596)

## Entrega de contenido personalizado

Este tema realiza una introducción a las funciones de Entrega de contenido personalizado (ECP) disponibles en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Acerca de Entrega de contenido personalizado

La entrega de contenido personalizado (ECP) es una solución de marketing de ciclo cerrado de Oracle para presentaciones electrónicas. ECP permite a las organizaciones de ventas y marketing administrar el contenido digital, crear planes de mensajes y distribuirlos entre el personal de ventas de campo. Las organizaciones de ventas pueden entregar presentaciones a los clientes al mismo tiempo que capturan métricas de sus respuestas y las pasan a la organización de marketing para realizar el análisis de ciclo cerrado. Se necesita ECP para la entrega de presentaciones y la captura de métricas de respuestas de cliente.

### Escenario de utilización de ECP

La ECP de Oracle CRM On Demand permite a los usuarios:

- Gestionar contenido digital
- Gestionar planes de mensajes
- Almacenar las respuestas de los clientes a los planes de mensajes

Los usuarios a los se dirige la ECP de Oracle CRM On Demand son gestores de productos, gestores de operaciones de ventas y otros que desarrollen garantías que se utilicen en el campo de fuerza de ventas.

El siguiente escenario ofrece una visión general de cómo debe utilizarse la función de ECP:

#### 1 Gestionar contenido digital

El contenido digital (archivos de gráficos) se adjunta primero a un registro de solución. ECP admite una gran variedad de formatos de gráficos, aunque el más común es el SWF, que permite presentaciones Rich-Media. Se puede adjuntar al mismo registro de solución la imagen reducida correspondiente (normalmente, un archivo PNG, GIF o JPG) para ofrecer una representación gráfica reducida de un archivo de medios mayor. El registro de soluciones incluye campos de metadatos del archivo adjunto, como la fecha de caducidad o si ha recibido aprobación legal o de marketing.

Para configurar registros de soluciones, consulte [Soluciones](#) (en la página 345).

#### 2 Gestionar planes de mensajes

Tras adjuntar los archivos gráficos a los registros de soluciones, los usuarios pueden crear planes de mensajes, que consisten en una colección de archivos multimedia unidos con el objetivo de transmitir un mensaje de ventas. Los usuarios especifican una secuencia de elementos de planes de mensajes

que constituyen un plan de mensajes. Cada elemento del plan de mensajes corresponde a un registro de solución y a su contenido digital asociado, e incluye archivos multimedia relacionados que puede utilizar un presentador para dar más detalles de un tema determinado. Mientras que un registro de soluciones está formado por un archivo multimedia que puede ser utilizado por varios planes de mensajes, un elemento de plan de mensajes representa una única instancia de un archivo multimedia de soluciones determinado, con metadatos específicos para el uso de un archivo multimedia en un plan de mensajes concreto.

Para configurar un plan de mensajes y sus registros asociados, consulte [Planes de mensajes](#) (en la página 600), [Ítems de planes de mensajes](#) (consulte "[Ítems del plan de mensajería](#)" en la página 607) y [Relaciones de los ítems de planes de mensajes](#) (consulte "[Relaciones de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 612).

### 3 Almacenar las respuestas de los clientes a los planes de mensajes

Los planes de mensajería se entregan en una aplicación externa a Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand recibe las opiniones de los destinatarios desde la aplicación externa y almacena la información. Estas opiniones se almacenan durante períodos de tiempo cortos dentro de la entrega del plan de mensajes y puede asociarse con respuestas predefinidas.

Para configurar respuestas a mensajes, consulte [Ajuste de respuestas de mensajes](#) (consulte "[Ajuste de respuestas a mensajes](#)" en la página 160).

## Planes de mensajes

Use las páginas Plan de mensajes para crear, actualizar y realizar el seguimiento de los planes de mensajes.

Un *plan de mensajes* es una presentación realizada mediante una computadora personal o una computadora tablet. Los usuarios de ventas utilizan un plan de mensajes para describir los productos y realizar un seguimiento de los comentarios del cliente. Las páginas de plan de mensajes capturan varios atributos de un plan de mensajes, como el producto que incluye, la fecha de caducidad del plan de mensajes y otros atributos.

Los gerentes de marca, gerentes de producto y gerentes de operaciones de ventas crean planes de mensajes. Los planes de mensajes consisten en una secuencia específica de contenido para que los usuarios de ventas realicen presentaciones que cumplan las directrices legales y de marketing de la compañía.

Un plan de mensajes puede contener cualquier cantidad de ítems de plan de mensajes en una secuencia determinada, similar a la presentación tradicional consistente en una serie de presentaciones. O bien, un plan de mensajes puede ser una presentación con un mensaje concreto. Al crear una actividad, los representantes de ventas pueden revisar los planes de mensajes recomendados para la actividad, por ejemplo, una visita de ventas, tarea o cita, para comprobar si existen recomendaciones. Las recomendaciones del plan de mensajes se basan en las coincidencias de segmentos y en asociaciones de objetivos entre el plan de mensajes y la visita de ventas, tarea o cita. Para obtener más información, consulte [Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades](#) (en la página 604).

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye la administración de la información del plan de mensajes, puede que la ficha del plan de mensajes quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas del plan de mensajes.



## Trabajar con la página inicial de planes de mensajería

La página inicial de planes de mensajería es el punto de partida para gestionar registros de planes de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de planes de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de un plan de mensajería

Puede crear un plan de mensajería nuevo haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes de mensajería modificados recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del plan de mensajería](#) (consulte "Campos de plan de mensajes" en la página 605).

### Trabajar con listas de planes de mensajería

La sección Listas de planes de mensajería presenta una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de planes de mensajería.

Lista de planes de mensajería	Filtros
Todos los planes de mensajería	Todos los planes de mensajería que puede ver, independientemente del propietario del plan de mensajería.
Planes de mensajería modificados recientemente	Todos los planes de mensajería en los que aparece su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de planes de mensajería recientes

En la sección Planes de mensajería modificados recientemente aparecen los últimos planes de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de planes de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de planes de mensajería:

- Planes de mensajería creados recientemente
- Planes de mensajería modificados recientemente
- Mis planes de mensajería creados recientemente
- Mis planes de mensajería modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de los planes de mensajería).

### *Para agregar secciones a la página inicial de planes de mensajería*

- 1 En la página inicial de planes de mensajería, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de planes de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de planes de mensajes

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de planes de mensajes, consulte:

- [Adición de libros a un plan de mensajes](#) (consulte "[Adición de libros a un plan de mensajería](#)" en la página 603)
- [Adición de ítems del plan de mensajes](#) (consulte "[Adición de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 603)
- [Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades](#) (en la página 604)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** es posible que la característica de planes de mensajes no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de mensajes:

- [Planes de mensajes](#) (en la página 600)
- [Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de planes de mensajería](#)" en la página 601)
- [Campos de plan de mensajes](#) (en la página 605)

**NOTA:** el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de planes de mensajes.

## Adición de libros a un plan de mensajería

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros a un plan de mensajería. Después de agregar un libro a un plan de mensajería, el libro se puede modificar o quitar. Para este procedimiento, se entiende que el libro está expuesto como un ítem relacionado en la página Detalle del plan de mensajería. Si desea más información sobre la exposición de los ítems relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados.

### *Para agregar un libro a un plan de mensajería*

- 1 En la página Lista de planes de mensajería, abra el plan de mensajería que desee.
  - 2 En la página Detalle del plan de mensajería, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
  - 3 En el selector de libros, seleccione el libro que desee agregar al plan de mensajería y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- Si desea más información sobre los libros, consulte Gestión de libros.

## Adición de ítems del plan de mensajería

Se puede agregar un ítem del plan de mensajería a un plan de mensajería. Un ítem del plan de mensajería contiene información sobre los ítems que conforman un plan de mensajería. Si desea más información sobre los ítems del plan de mensajería, consulte [Ítems del plan de mensajería](#) (en la página 607).

**NOTA:** si no aparece la sección de ítems relacionados Relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Detalle del contacto, agregue esta sección de ítem relacionado, siguiendo los pasos descritos en Personalización de diseños de ítems relacionados, o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para agregar un ítem del plan de mensajería a un plan de mensajería*

- 1 Desde la página Detalle del plan de mensajería, desplácese hasta la sección Ítem del plan de mensajería y haga clic en Nuevo.

- 2 Complete los campos tal como se describe en [Campos del ítem del plan de mensajería](#) (en la página 610) y, a continuación, guarde el registro.

## Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades

Durante la creación de la actividad, los representantes de ventas pueden registrar información sobre la cuenta, contacto o producto asociado a la actividad. Los representantes de ventas también pueden revisar los planes de mensajes recomendados para la actividad (visita de ventas, tarea o cita) si existen recomendaciones. Las recomendaciones del plan de mensajes se basan en las coincidencias de segmentos y en asociaciones de objetivos entre el plan de mensajes y la visita de ventas, tarea o cita de la siguiente forma:

- Si el segmento principal o secundario de un plan de mensajes coincide con el segmento especificado para la actividad, aparece una estrella dorada en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.
- Si el objetivo principal o secundario de un plan de mensajes coincide con el objetivo especificado para la actividad, aparece media estrella dorada en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.
- Si ningún segmento u objetivo coincide entre el plan de mensajes y la actividad, aparece una estrella blanca en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.

Para obtener más información sobre visitas de ventas, consulte [Seguimiento de visitas \(visitas de ventas\) a clientes](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de visitas \(visitas comerciales\) a clientes](#)" en la página 151) y [Entrega de muestras durante una visita de ventas](#) (en la página 559). Para obtener más información sobre actividades, consulte [Agenda y actividades](#) (en la página 141).

Utilice el siguiente procedimiento para revisar los planes de mensajes recomendados para las actividades.

### ***Para revisar planes de mensajes recomendados para las actividades***

- 1 Seleccione la actividad para la visita.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página de detalles de la visita, tarea o cita para la actividad, desplácese a la sección Visitas y abra la visita de ventas que desea revisar.
- 3 En la página Detalle de visita, desplácese a la sección Planes de mensajes disponibles y revise la lista de planes de mensajes de la siguiente forma:
  - Una estrella dorada en el campo Recomendación indica una coincidencia de segmento entre el plan de mensajes y la actividad.
  - Media estrella dorada en el campo Recomendación indica una coincidencia de objetivos entre el plan de mensajes y la actividad.
  - Una estrella blanca en el campo Recomendación indica que no hay coincidencia (ni de segmento ni de objetivos) entre el plan de mensajes y la actividad.

- 4 Haga clic en el enlace de nombre del plan de mensajes para abrir y revisar el plan de mensajes.

## Campos de plan de mensajes

Utilice la página Editar el plan de mensajería para agregar un plan de mensajes o actualizar los detalles de un plan de mensajes existente. En la página Editar el plan de mensajería se muestran todos los campos de un plan de mensajes.

**CONSEJO:** también puede editar planes de mensajes en la página Lista de planes de mensajería y en la página Detalles del plan de mensajería. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos del plan de mensajes.

Campo	Descripción
<b>Información básica de los planes de mensajes</b>	
Nombre	Nombre del plan de mensajes. (Requerido.)
Tipo	Categoría del plan de mensajes. Algunos tipos predefinidos son: Lanzamiento de producto y Mensaje dirigido. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Requerido.)
Producto	Producto asociado a este plan de mensajes. Utilice el icono Buscar para seleccionar un producto. (Requerido.)
Código	Campo de texto libre que se puede utilizar para clasificar un plan de mensajes por objetivo, área terapéutica o cualquier otra clasificación propia de la organización.
Estado	Estado actual del plan de mensajes. Los valores de estado posibles son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado o Enviado. Utilice la lista de opciones para seleccionar un estado. (Requerido.)
Verificar	Indica que se ha verificado que todos los ítems del plan de mensajes que forman parte del plan de mensajes se visualizan correctamente y, por tanto, tienen el estado de verificación Correcto. Si todos los ítems del plan de mensajes que forman parte tienen el valor de estado de verificación Correcto, se define el valor Correcto en el campo Verificar. De lo contrario, se definirá el valor Error. Oracle CRM On Demand define automáticamente este campo.
Segmento	Segmento del mercado (es decir, el grupo de cuentas) al que se dirige el plan de mensajes.

**NOTA:** los campos Objetivo de destino principal, Segmento principal, Objetivo de destino secundario y Segmento secundario no están disponibles de forma predeterminada. Para agregar estos campos a la página Detalles del plan de mensajería, contacte con el

Campo	Descripción
administrador de su compañía.	
Objetivo de destino principal	Indica el primer objetivo de este plan de mensajes. Introduzca el objetivo o haga clic en el icono de búsqueda y seleccione uno de la lista.
Segmento principal	Indica el segmento principal que se asocia a este plan de mensajes. Las opciones son: Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.
Objetivo de destino secundario	Indica el segundo objetivo de este plan de mensajes. Introduzca el objetivo o haga clic en el icono de búsqueda y seleccione uno de la lista. <b>NOTA:</b> aparece un mensaje de error cuando coinciden el objetivo principal y el secundario y cuando se selecciona un objetivo secundario sin elegir uno principal.
Segmento secundario	Indica el segmento secundario que se asocia a este plan de mensajes. Las opciones son: Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. <b>NOTA:</b> aparece un mensaje de error cuando coinciden el segmento principal y el secundario y cuando se selecciona un segmento secundario sin elegir uno principal.
Propietario	(Requerido.) Usuario al que pertenece el registro del plan de mensajes. De manera predeterminada, se define este campo con el nombre del usuario que crea el plan de mensajes. Utilice el icono de búsqueda para cambiar el propietario.
Fecha de inicio	Fecha en la que el plan de mensajes se hace visible (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.
Fecha de caducidad	Fecha en la que el plan de mensajes se desactiva (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.
Fecha de versión	Fecha en la que este contenido se puede utilizar en Entrega de contenido personalizado (PCD), (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.
Declaración obligatoria	Esta casilla de verificación indica que se debe presentar un mensaje de declaración al comienzo del plan de mensajes. (Requerido.)
Habilitar seguimiento	Esta casilla de verificación está destinada a un uso futuro.
Bloquear secuencia	Esta casilla de verificación no se utiliza en la versión actual de Oracle CRM On Demand. (Requerido.)
<b>Información adicional de los planes de mensajes</b>	

Campo	Descripción
Destinatarios	Descripción de los destinatarios de este plan de mensajes.
Comentario	Cualquier comentario general sobre este plan de mensajes.
Descripción	Descripción de este registro de plan de mensajes.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los planes de mensajes:

- [Planes de mensajes](#) (en la página 600)
- [Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de planes de mensajería](#)" en la página 601)
- [Gestión de planes de mensajes](#) (en la página 602)

## Ítems del plan de mensajería

Use las páginas de ítems de plan de mensajería para crear, actualizar y realizar el seguimiento de los ítems del plan de mensajería.

Un *ítem del plan de mensajería* contiene información sobre los ítems que componen el plan de mensajería. Estos ítems que conforman un plan de mensajería se ordenan en una secuencia concreta, como si se tratara de una presentación tradicional formada por una serie de diapositivas.

Una *solución* es el contenido multimedia y los archivos gráficos (como SWF, GIF o JPEG) utilizados en las presentaciones en las que se sustenta un ítem de plan de mensajería. Mientras que una solución se puede reutilizar, un ítem de plan de mensajería es único y exclusivo de un plan de mensajería. La página Ítem del plan de mensajería contiene información de atributos adicionales de un ámbito más amplio del de la solución asociada.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de los ítems del plan de mensajería, puede que la ficha Ítem del plan de mensajería quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de ítem del plan de mensajería.

## Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería

La página inicial de ítem del plan de mensajería es el punto de partida para administrar registros de ítem del plan de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de ítem del plan de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de un ítem del plan de mensajería

Puede crear un ítem del plan de mensajería nuevo haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Ítems del plan de mensajería modificados recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos del ítem del plan de mensajería](#) (en la página 610).

## Trabajar con listas de ítems del plan de mensajería

En la sección Listas de ítems del plan de mensajería se muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de ítems del plan de mensajería.

Lista de ítems del plan de mensajería	Filtros
Todos los ítems del plan de mensajería	Todos los ítems del plan de mensajería que puede ver, independientemente del propietario del ítem del plan de mensajería.
Ítems del plan de mensajería modificados recientemente	Todos los ítems del plan de mensajería con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de ítems del plan de mensajería recientes

En la sección Ítems del plan de mensajería modificados recientemente se muestran los últimos ítems del plan de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de ítems del plan de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de ítems del plan de mensajería:

- Ítems del plan de mensajería creados recientemente



- Ítems del plan de mensajería modificados recientemente
- Mis ítems del plan de mensajería creados recientemente
- Mis ítems del plan de mensajería modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de ítems del plan de mensajería).

### ***Para agregar secciones a la página inicial de ítems del plan de mensajería***

- 1 En la página inicial de ítems del plan de mensajería, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de ítems del plan de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## **Gestión de ítems del plan de mensajes**

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Adición de relaciones de ítems del plan de mensajes](#) (consulte "[Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 610)

**NOTA:** es posible que la característica de ítems del plan de mensajes no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems del plan de mensajes:

- [Ítems del plan de mensajes](#) (consulte "[Ítems del plan de mensajería](#)" en la página 607)
- [Cómo trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajes](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería](#)" en la página 607)

■ [Campos del ítem del plan de mensajes](#) (consulte "[Campos del ítem del plan de mensajería](#)" en la página 610)

**NOTA:** el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de ítem del plan de mensajes.

## Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería

Puede agregar una relación de ítem del plan de mensajería a un ítem del plan de mensajería. Una *relación de ítem del plan de mensajería* es un ítem de presentación que proporciona información opcional para complementar el ítem del plan de mensajería principal. Por ejemplo, si el ítem principal muestra los efectos secundarios de un medicamento nuevo, la información relacionada opcional puede mostrar los efectos secundarios de una clase de medicamento anterior. Si el tema del ítem principal es que una prueba clínica ha tenido buenos resultados, la información opcional puede mostrar cifras del ensayo clínico. Si desea más información sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería, consulte [Relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (consulte "[Relaciones de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 612).

**NOTA:** si no aparece la sección de ítems relacionados Relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Detalle del contacto, agregue esta sección de ítem relacionado, siguiendo los pasos descritos en Personalización de diseños de ítems relacionados, o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### Para agregar una relación de ítem del plan de mensajería a un ítem del plan de mensajería

- 1 Desde la página Detalle del ítem del plan de mensajería, desplácese hasta la sección Relación del ítem del plan de mensajería y haga clic en Nuevo.
- 2 Complete los campos tal como se describe en [Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 615) y, a continuación, guarde el registro.

## Campos del ítem del plan de mensajería

Utilice la página Editar ítems del plan de mensajería para agregar un ítem del plan de mensajería o actualizar los detalles de un ítem del plan de mensajería existente. En la página Editar ítems del plan de mensajería se muestran todos los campos de un ítem del plan de mensajería.

**CONSEJO:** también puede editar ítems del plan de mensajería en la página Lista de ítems del plan de mensajería y en la página Detalles de ítems del plan de mensajería. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de los ítems del plan de mensajería.

Campo	Descripción
-------	-------------

Campo	Descripción
<b>Información básica de los ítems del plan de mensajería</b>	
Número de secuencia	Orden en el que aparecen los ítems del plan de mensajería en el plan de mensajería. (Obligatorio).
Nombre	Nombre del ítem del plan de mensajería.
Nombre mostrado	Nombre con el que se muestra el ítem del plan de mensajería en un plan de mensajería.
Nombre de solución	Nombre del contenido digital en el que se basa la relación de ítem del plan de mensajería. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar la solución. (Obligatorio).
Nombre de solución: Estado de verificación	Indica si el contenido digital se puede mostrar correctamente. Los valores posibles son: Sin verificar, Correcto o Incorrecto. (Sólo lectura).  El valor de este campo se hereda del registro solución enlazado, el cual contiene el archivo de contenido digital.
Nombre de solución: Fecha de versión	Fecha después de la cual el contenido de la solución se puede utilizar en PCD. (Sólo lectura).
Nombre de solución: Fecha de caducidad	Fecha después de la cual el contenido de la solución no se debe utilizar en PCD. (Sólo lectura).
Mensaje de declaración	Esta casilla de verificación indica un activo concreto como mensaje de declaración. Con frecuencia, un plan de mensajería debe ir precedido por un mensaje o mensajes de declaración con el que se pretende garantizar que se comunica toda la información relevante y que se cumplen todas las normativas legales. (Obligatorio).
Tipo	Categoría del ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio).
Puntuación	Puntuación cualitativa de la efectividad de este ítem. Utilice la lista de opciones para seleccionar una puntuación.
Plan de mensajería principal	Plan de mensajería del cual este ítem del plan de mensajería es un componente. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar un plan de mensajería principal. (Obligatorio).
Estado	Estado actual del ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar el estado. Las opciones preconfiguradas son Ocultar y Mostrar.
Descripción	Breve descripción del contenido de este ítem.
<b>Información adicional sobre el ítem del plan de mensajería</b>	

Campo	Descripción
Sinopsis	Breve descripción del ítem.
Notas del ponente	Notas que puede agregar al presentar este ítem.
Destinatarios	Usuario al que va dirigido el contenido.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems del plan de mensajería:

- [Ítems del plan de mensajería](#) (en la página 607)
- [Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 607)
- [Gestión de ítems del plan de mensajería](#) (consulte "[Gestión de ítems del plan de mensajes](#)" en la página 609)

## Relaciones de ítems del plan de mensajería

Utilice las páginas de Relaciones de ítems de plan de mensajería para crear, actualizar y realizar el seguimiento de las relaciones de ítems del plan de mensajería.

Una *relación de ítem del plan de mensajería* es un ítem de presentación que proporciona información opcional para complementar el ítem del plan de mensajería. Por ejemplo, si el ítem principal muestra los efectos secundarios de un medicamento nuevo, la información relacionada opcional podría mostrar los efectos secundarios de una clase de medicamento anterior. Si el tema del ítem principal es que una prueba clínica tuvo buenos resultados, los detalles opcionales pueden presentar las cifras de la prueba clínica. Un plan de mensajería consta de una serie de ítems del plan de mensajería en una secuencia específica, análoga a una presentación tradicional formada por una serie de diapositivas. Cada ítem del plan de mensajería asociado puede tener ítems relacionados asociados a él, que se conocen como *relaciones de ítem del plan de mensajería*. La página Relaciones de ítem del plan de mensajería contiene información sobre estos ítems de presentación complementarios.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de las relaciones de ítem del plan de mensajería, puede que la ficha Relaciones de ítem del plan de mensajería quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de relaciones de ítem del plan de mensajería.

## Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería

La página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería es el punto de partida para administrar registros de relaciones de ítem del plan de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra importante para el usuario.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de una relación de ítem del plan de mensajería

Puede crear una relación de ítem del plan de mensajería nueva haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Relaciones de ítem del plan de mensajería modificadas recientemente. Si desea más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 615).

### Trabajar con listas de relaciones de ítem del plan de mensajería

En la sección Listas de relaciones de ítem del plan de mensajería se muestra una serie de listas filtradas. Las *listas filtradas* son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las relaciones de ítems del plan de mensajería.

Lista de relaciones de ítem del plan de mensajería	Filtros
Todas las relaciones de ítems del plan de mensajería	Todas las relaciones de ítems del plan de mensajería que puede ver, independientemente del propietario de la relación de ítem del plan de mensajería.
Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente	Todas las relaciones de ítem del plan de mensajería con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de relaciones de ítems del plan de mensajería recientes

En la sección Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente se muestran las últimas relaciones de ítem del plan de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de las relaciones de ítem del plan de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería:

- Relaciones de ítems del plan de mensajería creadas recientemente
- Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente
- Mis relaciones de ítems del plan de mensajería creadas recientemente
- Mis relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería).

### *Para agregar secciones a la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería*

- 1 En la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** es posible que la característica de relaciones de ítems del plan de mensajes no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las relaciones de ítem del plan de mensajes:

- [Relaciones de ítems del plan de mensajes](#) (consulte "[Relaciones de ítems del plan de mensajería](#)" en la página 612)
- [Cómo trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajes](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería](#)" en la página 613)
- [Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes](#) (consulte "[Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería](#)" en la página 615)

**NOTA:** el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de relaciones de ítem del plan de mensajes.

## Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería

Utilice la página Editar relaciones de ítem del plan de mensajería para agregar una relación de ítem del plan de mensajería o actualizar los detalles de una relación de ítem del plan de mensajería existente. En la página Editar relaciones de ítem del plan de mensajería se muestran todos los campos de una relación de ítem del plan de mensajería.

**CONSEJO:** también puede editar relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Lista de relaciones de ítem del plan de mensajería y en la página Detalles de relaciones de ítem del plan de mensajería. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de las relaciones de ítem del plan de mensajería.

Campo	Descripción
<b>Información básica de las relaciones de ítem del plan de mensajería</b>	
Nombre	Nombre de la relación de ítem del plan de mensajería.
Nombre mostrado	Nombre utilizado para mostrar la relación de ítem del plan de mensajería en el plan de mensajería.
Ítem de MP principal	Ítem del plan de mensajería (MP) principal para el cual esta relación de ítem del plan de mensajería proporciona información complementaria o detallada opcional. (Obligatorio).

Campo	Descripción
Descripción	Breve descripción del contenido de este ítem.
Tipo	Categoría de la relación de ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio).
Nombre de solución	Nombre del contenido del archivo multimedia o gráfico en el cual se basa la relación de ítem del plan de mensajería. (Obligatorio).
Sinopsis	Breve descripción del ítem.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería:

- [Relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (en la página 612)
- [Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería](#) (en la página 613)
- [Gestionar relaciones de ítems del plan de mensajería](#) (consulte "[Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes](#)" en la página 614)

## Pedidos

El tipo de registro Pedido, aunque ya está disponible en Oracle CRM On Demand, se ha mejorado para optimizar la funcionalidad de Life Sciences. Las páginas de pedido se utilizan para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los pedidos y los ítems de pedidos asociados de los productos. Por ejemplo, los representantes de ventas pueden utilizar las páginas de pedidos para realizar las siguientes acciones:

- Crear una solicitud directa de tramitación de muestras, así como enviar un pedido a la oficina principal para solicitar que las muestras se envíen directamente a los clientes.
- Realizar un pedido interno a la oficina principal para que se repongan las muestras que se han agotado. Los representantes de ventas se quedan sin muestras cada cierto tiempo, de modo que tienen la posibilidad de volver a pedirlos conforme las necesiten.

El tipo de registro Pedido está vinculado a todos los objetos personalizados y se puede configurar para permitir su integración mediante el uso de eventos y flujos de trabajo de integración web. Si la sección Pedidos no está visible en la página Detalle de objeto personalizado, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Pedidos al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

**Antes de comenzar:** para trabajar con pedidos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Habilitar acceso a pedidos.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de pedidos y de la información de ítems de línea de pedidos asociada, puede que la ficha Pedidos quede excluida de la instalación.



## Cómo trabajar con la página inicial de pedidos

La página inicial de pedidos es el punto de partida para gestionar productos financieros.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de pedidos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con pedidos e ítems de pedidos de productos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar acceso a pedidos. Para obtener más información, consulte Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados.

### Creación de un pedido

El administrador de muestras crea un nuevo pedido haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Mis pedidos creados recientemente. Para obtener más información, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42) y [Campos de pedidos](#) (en la página 621).

### Cómo trabajar con listas de pedidos

La sección Lista de pedidos muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de pedidos:

Lista de pedidos	Filtros
Todos los pedidos	Todos los pedidos para los que tenga visibilidad, independientemente de quién sea el propietario del pedido o cuándo se haya creado.
Mis pedidos creados recientemente	Filtra los pedidos con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de creación.
Todos los pedidos creados recientemente	Todas todos los pedidos a los que puede acceder, ordenados por fecha de creación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de pedidos recientes

Las secciones Mis pedidos creados recientemente y Mis pedidos vistos recientemente muestran los pedidos que se han creado o visto recientemente, respectivamente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de pedidos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de pedidos:

- Pedidos creados recientemente
- Pedidos modificados recientemente
- Mis pedidos creados recientemente
- Mis pedidos modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de pedidos)

### *Para agregar secciones a la página inicial de pedidos*

- 1 En la página inicial de pedidos, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de pedidos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. Haga clic en Guardar.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre pedidos e ítems de pedidos de muestras:

- [Pedidos](#) (en la página 616)
- [Campos de pedidos](#) (en la página 621)
- [Gestión de pedidos](#)

## Gestión de pedidos

Para obtener información sobre la gestión de pedidos, consulte:

- [Creación de un ítem de pedido de productos](#) (en la página 619)
- [Envío de un pedido de productos](#) (en la página 621)
- [Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas](#) (en la página 569)

**NOTA:** es posible que la característica de pedidos no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con registros](#) (en la página 38)
- [Transferencia de la propiedad de los registros](#) (consulte "[Transferir la propiedad de los registros](#)" en la página 100)
- [Eliminación y restauración de registros](#) (consulte "[Eliminar y restaurar registros](#)" en la página 121)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- [Pedidos](#) (en la página 616)
- [Campos de pedidos](#) (en la página 621)
- [Cómo trabajar con la página inicial de pedidos](#) (en la página 617)

## Creación de un ítem de pedido de productos

Puede utilizar las páginas de pedidos para crear y actualizar ítems de pedido de productos con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento de los productos que haya comprado el cliente como parte del pedido.

**NOTA:** también puede utilizar las páginas de solicitud de muestras para enlazar la información de solicitud de muestras a visitas; consulte [Enlace de información de solicitud de muestras a visitas](#) (consulte "[Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas](#)" en la página 569). Tenga en cuenta que si personaliza la página Detalle de pedidos agregando un nuevo campo, éste también estará disponible en las páginas de solicitud de muestras.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con pedidos e ítems de pedidos de productos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar acceso a pedido.

### *Para crear o actualizar un ítem de pedido de productos*

- 1 En la página inicial de pedidos, seleccione el pedido que desee.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar pedidos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

**2** En la página Detalle de pedido:

- Haga clic en Nuevo en la sección Ítems de pedidos para agregar un ítem de línea de pedido al pedido.

**NOTA:** es posible que tenga que agregar la sección Ítems de pedido al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte [Modificación del diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 748).

- Haga clic en Editar junto a un ítem de línea de pedido existente para actualizar ese ítem de pedido.

**3** En la página de edición o detalle del ítem de pedido, rellene los campos que se describen en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Nº de ítem de pedido	(Solo lectura) El número exclusivo de este ítem de línea de pedido.
Moneda	La moneda con la que se va a procesar este ítem de pedido. Utilice el selector de búsqueda para elegir la moneda.
Importe de descuento	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Porcentaje de descuento	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Producto	(Obligatorio) El producto que se va a pedir.
Cantidad	(Obligatorio) La cantidad del producto que se va a pedir. El valor de este campo no puede ser negativo.
Pedido	(Solo lectura) El pedido principal al que está vinculado este ítem de línea de pedido.
Pedido: ID exclusivo externo	(Solo lectura) El ID exclusivo externo del pedido principal al que está vinculado este ítem de línea de pedido.
Precio	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Precio tras el descuento	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

**1** Guarde el registro.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- [Pedidos](#) (en la página 616)
- [Cómo trabajar con la página inicial de pedidos](#) (en la página 617)

- [Gestión de pedidos](#)
- [Campos de pedidos](#) (en la página 621)

## Envío de un pedido de productos

Cuando haya terminado de crear y actualizar ítems de pedido de un objeto de pedido, puede enviar el pedido.

**Antes de comenzar.** Para trabajar con pedidos e ítems de pedidos de productos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar acceso a pedido.

### *Para enviar un pedido de productos*

- 1 En la página inicial de pedidos, seleccione el pedido que desee.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar pedidos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).
- 2 En la página Detalle de pedido, revise los ítems de pedido que estén asociados a este pedido de productos y asegúrese de que la información registrada es correcta.
- 3 Haga clic en Enviar para enviar el pedido de los productos, incluidos todos los ítems de línea de pedido asociados.  
A continuación, el valor del campo de estado de creación del pedido cambiará a Enviado para indicar que el pedido de los productos se ha enviado para su procesamiento. No se puede modificar un pedido de productos que ya se haya enviado.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- [Pedidos](#) (en la página 616)
- [Cómo trabajar con la página inicial de pedidos](#) (en la página 617)
- [Gestión de pedidos](#)
- [Campos de pedidos](#) (en la página 621)

## Campos de pedidos

Utilice la página de edición de pedidos para agregar un pedido de productos o actualizar los detalles de un pedido de productos existente. La página de edición de pedidos muestra todos los campos de un pedido.

**CONSEJO:** también puede editar los pedidos en la página Detalle de pedido. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre varios campos de pedidos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de pedidos</b>	
Nº de pedido	Número exclusivo que se asigna a cada pedido.
Cuenta	La cuenta que está asociada a este pedido.
Oportunidad	La oportunidad que está asociada a este pedido.
Contacto	El contacto que está asociado a este pedido.
Pedido creado	La fecha en la que se creó el pedido.
Estado de creación del pedido	(Solo lectura) El valor de este campo es En progreso de forma predeterminada. Al enviar un pedido de productos, el valor de este campo cambia a Enviado.
ID exclusivo externo	ID exclusivo externo para integrar el pedido en Oracle CRM On Demand.
Id	El valor de este campo identifica exclusivamente el pedido.
Dirección de envío	La dirección a la que se va a enviar el pedido. Utilice el selector de búsqueda para seleccionar una dirección. Este campo debe rellenarse para crear un pedido de solicitud de muestras; consulte <a href="#">Enlace de información de solicitud de muestras a visitas</a> (consulte " <a href="#">Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas</a> " en la página 569).
Dirección de facturación	La dirección de facturación del pedido en cuestión.
Estado del pedido	El estado del pedido, que puede ser uno de los siguientes: Pendiente, Procesado o Enviado. Tiene la posibilidad de definir el estado si es necesario. Al enviar el pedido, el estado de éste cambia a Enviado.
<b>Información adicional</b>	
Propietario	La persona que ha creado este pedido.
Descripción	(Opcional) Una descripción del pedido.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- [Pedidos](#) (en la página 616)
- [Cómo trabajar con la página inicial de pedidos](#) (en la página 617)
- [Gestión de pedidos](#)







# 9

## Gestión de bienes

---

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registros para la gestión de los bienes:

- **Cuentas financieras.** Utilice estas páginas para gestionar la información de cuentas financieras.
- **Titulares de cuentas financieras.** Utilice estas páginas para gestionar la información de titulares de cuentas financieras.
- **Títulos de la cuenta financiera.** Utilice estas páginas para gestionar las transacciones de un único producto financiero para una cuenta financiera.
- **Planes financieros.** Utilice estas páginas para gestionar los planes financieros de un contacto o negocio para una o varias cuentas financieras específicas.
- **Productos financieros.** Utilice estas páginas para gestionar información de productos financieros.
- **Transacciones financieras.** Utilice estas páginas para realizar seguimiento de transacciones de una cuenta financiera específica.
- **Carteras.** Utilice estas páginas para gestionar cuentas de carteras.
- **Unidades familiares.** Utilice estas páginas para gestionar información de un grupo de contactos relacionados que viven en la misma unidad familiar.

**Nota:** todos los tipos de registro están disponibles únicamente con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Unidades familiares

Cree, actualice o realice un seguimiento de registros de unidades familiares en las páginas Unidades familiares.

Una *unidad familiar* es un grupo de contactos que comparten, por lo general, un enlace o una asociación común, por ejemplo, una familia (padres e hijos) que vive en la misma dirección, en la misma casa. Una unidad familiar permite agrupar los contactos y realizar un seguimiento de las agrupaciones de contactos, lo que permite a un contacto estar agrupado en una o más unidades familiares o grupos de contactos. Las instituciones financieras y los usuarios individuales, por ejemplo, banqueros, asesores y gerentes de relaciones, pueden utilizar de forma muy diferente las agrupaciones de contactos. Se puede acumular la información relacionada de las unidades familiares partiendo de los contactos enlazados a la unidad familiar.

Las unidades familiares proporcionan información valiosa de segmentación sobre la unidad familiar en sí, así como un resumen de la información sobre los contactos de sus miembros. Las páginas Unidades familiares sirven para identificar y capturar la información demográfica de una unidad familiar. Las páginas Unidades familiares también sirven para revisar las cuentas financieras, productos e información de contacto del cliente asociados a dicha unidad de familiar. Esta información permite evaluar los datos de los clientes.

La agrupación de todas las cuentas de un cliente por unidad familiar permite a las instituciones financieras identificar el valor de un cliente para la organización y buscar oportunidades para realizar venta cruzada (cross sell) y ampliar un contrato (up sell) de productos y servicios adicionales para el cliente, como seguro del propietario y préstamos para la educación de los hijos. Además, la posibilidad de ver todas las cuentas financieras de un cliente por unidad familiar permite a las instituciones financieras ver su posición financiera general.

### Cuentas secundarias e Información relacionada de las unidades familiares

Puede utilizar las páginas Unidad familiar para identificar y perfilar una unidad familiar. También puede utilizar las páginas Unidad familiar para revisar las cuentas secundarias y otra información relacionada con una unidad familiar, incluido lo siguiente:

- **Contactos.** Los contactos se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los contactos relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los contactos, consulte [Contactos](#) (en la página 234).
- **Reclamaciones.** Las reclamaciones se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todas las reclamaciones relacionadas con una unidad familiar. Para obtener más información sobre las reclamaciones, consulte [Reclamaciones](#) (en la página 674).
- **Planes financieros.** Los planes financieros se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los planes financieros relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los planes financieros, consulte [Planes financieros](#) (en la página 653).
- **Titulares de pólizas.** Los titulares de pólizas se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los titulares de pólizas relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los titulares de pólizas, consulte [Titulares de pólizas](#) (en la página 700).
- **Titulares de cuentas financieras.** Los titulares de cuentas financieras se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los titulares de cuentas financieras relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los titulares de cuentas financieras, consulte [Titulares de cuentas financieras](#) (en la página 646).
- **Equipo de unidad familiar.** Los usuarios pueden formar parte del equipo relacionado con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los miembros del equipo (usuarios) relacionados con una unidad familiar.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de unidades familiares, puede que la ficha Unidades familiares quede excluida de la instalación.

### Trabajar con la página inicial de la unidad familiar

La página inicial de la unidad familiar es el punto de partida para gestionar unidades familiares.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la unidad familiar. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una unidad familiar

Puede crear una unidad familiar haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis unidades familiares vistas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de unidades familiares](#) (en la página 631).

## Trabajar con listas de unidades familiares

La sección Listas de unidades familiares muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las unidades familiares.

Lista de unidades familiares	Filtros
Todas las unidades familiares modificadas recientemente	Todas las unidades familiares con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.
Todas las unidades familiares	Todas las unidades familiares que puede ver, independientemente del propietario de la unidad familiar.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización de unidades familiares modificadas recientemente

La sección Mis unidades familiares modificadas recientemente muestra las unidades familiares que ha visto recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

## Adición de secciones a la página inicial de la unidad familiar

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de la unidad familiar:

- Unidades familiares creadas recientemente
- Todas las unidades familiares modificadas recientemente
- Mis unidades familiares creadas recientemente
- Mis unidades familiares modificadas recientemente

- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la unidad familiar.)

### ***Para agregar secciones a la página inicial de la unidad familiar***

- 1 En la página inicial de la unidad familiar, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de la unidad familiar, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## **Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- [Unidades familiares](#) (en la página 625)
- [Gestión de unidades familiares](#) (en la página 628)
- [Campos de unidades familiares](#) (en la página 631)

## **Gestión de unidades familiares**

Realice las siguientes tareas para gestionar unidades familiares:

- [Perfilar unidades familiares](#) (en la página 629)
- [Seguimiento de los miembros de una unidad familiar](#) (en la página 629)

**NOTA:** esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)
- [Combinar registros](#) (consulte "[Combinación de registros](#)" en la página 105)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (en la página 101)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- [Unidades familiares](#) (en la página 625)
- [Trabajar con la página inicial de la unidad familiar](#) (en la página 626)
- [Campos de unidades familiares](#) (en la página 631)

## Perfilar unidades familiares

Es posible perfilar unidades familiares actualizando la información de los registros de unidades familiares.

### *Para perfilar una unidad familiar*

- 1 Seleccione la unidad familiar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar unidades familiares, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de la unidad familiar, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar unidades familiares, rellene la información. Para obtener una descripción de los campos, consulte [Campos de unidades familiares](#) (en la página 631).

## Seguimiento de los miembros de una unidad familiar

Para hacer un seguimiento de los miembros de una unidad familiar, agréguelos como contactos a la unidad familiar.

### *Para hacer un seguimiento de los miembros de una unidad familiar*

- 1 Seleccione el registro de unidad familiar.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros de unidades familiares, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la unidad familiar, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Añadir.  
 NOTA: puede que tenga que agregar la sección Contactos al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "Modificación del diseño de las páginas de detalles" en la página 748).
- 3 En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda del campo Nuevo contacto. Se abrirá la ventana Buscar un contacto.
- 4 En la ventana Buscar un contacto, seleccione un contacto.
- 5 En la página Lista de contactos, seleccione la relación con la unidad familiar del contacto en la lista desplegable Relación.

Campo	Descripción
Nuevo contacto	Nombre del contacto de la unidad familiar. Seleccione el contacto en la ventana Buscar un contacto.
Relación	Relación del contacto con la unidad familiar. Es posible seleccionar muchas relaciones predefinidas, por ejemplo: Cabeza de familia, Cónyuge, Descendiente, Pariente político, Descendiente de 2ª generación, Jefe, etc.
Acumulación	<p>Active la casilla de verificación Acumulación para seleccionar el subconjunto de contactos que desea acumular en el total financiero de la unidad familiar como, por ejemplo, Activo neto (total) o Ingresos (total). Los contactos que no se seleccionen no se acumularán en ningún total de las unidades familiares, ni de ninguna lista relacionada, como Oportunidades, Carteras, Actividades o Notas. La casilla Acumulación está activada de forma predeterminada.</p> <p><b>Nota:</b> la casilla de verificación Acumulación de las páginas de detalles del contacto y de la unidad familiar es la misma, de forma que cualquier cambio en una de ellas se reflejará en la otra.</p>

- 6 Haga clic en Guardar en la página Lista de contactos.
- 7 Desplácese hacia abajo en el campo Nuevo contacto para seleccionar un contacto y seleccione la relación del contacto con la unidad familiar en la lista de opciones Relación.

Para obtener información sobre los campos de unidades familiares, consulte [Campos de unidades familiares](#) (en la página 631).

## Campos de unidades familiares

La página Editar unidades familiares le permite agregar unidades familiares o actualizar los detalles de las unidades familiares existentes. En esta página se muestra el conjunto completo de campos para una unidad familiar.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos. Muchos campos de las páginas de unidades familiares son de sólo lectura porque se calculan con los registros de contactos vinculados a la unidad familiar con el campo Acumulación marcado. Los campos aditivos, como Bienes totales, calculan el total a partir de todos los contactos de la unidad familiar que tengan marcado el campo Acumulación. Los campos no aditivos, como los de direcciones, se suelen acumular a partir del contacto principal de la unidad familiar.

Si no hay ningún registro de contacto vinculado a la unidad familiar, puede agregar contactos al registro de unidad familiar. Consulte [Seguimiento de los miembros de una unidad familiar](#) (en la página 629).

Campo	Descripción
<b>Información clave sobre la unidad familiar</b>	
Nombre de la unidad familiar	Límite de 50 caracteres.
Principal	Sólo lectura.
<b>Información detallada de la unidad familiar</b>	
Tipo	Valores predeterminados: Familia - Con hijos, Familia - Sin hijos, Familia - Jubilado, Soltero/a, Familia monoparental, Familia, Familia numerosa, Pareja no casada, Sin hijos, Jubilado y Otros.
Segmento	Valores predeterminados: Trabajo de oficina, Trabajo de fábrica, Rural, Residencia propia, Alquiler, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.
Última actividad	Sólo lectura. Refleja la fecha de la última actividad vinculada a la unidad familiar.
Fecha de nacimiento del cabeza de familia	Sólo lectura.
<b>Información adicional</b>	
Cuenta	Sólo lectura.
Contacto	Sólo lectura.

Campo	Descripción
Propietario	<p>Propietario del registro de la unidad familiar.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
<b>Perfil financiero de la unidad familiar</b>	
Ingresos (total)	Total de ingresos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Activos totales	Total de activos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Gastos (total)	Total de gastos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Pasivo (total)	Total de responsabilidades de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Activo neto (total)	Total de activos netos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
<b>Perfil de riesgo de la inversión</b>	
Perfil de riesgo	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Experiencia	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Período de inversión	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Diversificación actual de la inversión	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Objetivo	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Meta principal	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo



Campo	Descripción
	lectura.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- [Unidades familiares](#) (en la página 625)
- [Cómo trabajar con la página inicial de la unidad familiar](#) (consulte "Trabajar con la página inicial de la unidad familiar" en la página 626)
- [Gestión de unidades familiares](#) (en la página 628)
- [Uso compartido de registros \(Equipos\)](#) (consulte "Compartir registros (equipos)" en la página 101)

## Carteras

Utilice las páginas Carteras para crear, actualizar y realizar el seguimiento de cualquier tipo de cartera. Las carteras pueden ser de cualquier tipo de información relacionada con un contacto para el que desee realizar el seguimiento.

Las carteras pueden representar lo siguiente:

- **Cuentas financieras.** Una cuenta de corretaje, un préstamo o una tarjeta de crédito.
- **Contratos de seguros.** Una póliza de seguro de vida o una anualidad

Puede utilizar las páginas Cartera para identificar y perfilar una cartera.

**CONSEJO:** puede utilizar el tipo de registro de cuenta financiera y la jerarquía de cuenta financiera para realizar un seguimiento de grupos de cuentas financieras, que también se conocen como carteras. Para obtener más información sobre cuentas financieras, consulte [Seguimiento de cuentas financieras principales](#) (consulte "Realizar seguimiento de cuentas financieras principales" en la página 644).

**NOTA:** El administrador de la compañía determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Carteras quede excluida de su instalación.

## Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera

La página inicial de cuenta de cartera es el punto de partida para gestionar cuentas de cartera.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de cuenta de cartera. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de una cuenta de cartera

Puede crear una cuenta de cartera haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis carteras vistas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 638).

## Trabajar con listas de cuentas de cartera

La sección Listas de carteras muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las cuentas de cartera.

Lista de carteras	Filtros
Todas las cuentas de cartera	Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder
Carteras creadas recientemente	Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder, ordenadas por fecha de creación
Carteras modificadas recientemente	Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder, ordenadas por fecha de modificación
Mis carteras modificadas recientemente	Todas las cuentas de cartera modificadas recientemente.
Mis carteras creadas recientemente	Todas las cuentas de cartera creadas recientemente.
Mis cuentas de cartera	Todas las cuentas de cartera que contienen su nombre en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en el nombre de la lista.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, modificar o eliminar una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

## Visualización cuentas de cartera modificadas recientemente

La sección Mis cuentas de cartera vistas recientemente muestra las cuentas de cartera que ha visto recientemente.

## Adición de secciones a la página inicial de cuenta de cartera

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a Página inicial de la cuenta de cartera:

- Carteras creadas recientemente
- Carteras modificadas recientemente
- Mis carteras creadas recientemente
- Mis carteras modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de cuenta de cartera)

### *Para agregar secciones a la página inicial de cuenta de cartera*

- 1 En la página inicial de cuenta de cartera, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de cuenta de cartera, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 638)
- [Gestión de cuentas de cartera](#) (en la página 635)

## Gestión de cuentas de cartera

Realice las tareas siguientes para gestionar cuentas de cartera:

- [Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera](#) (en la página 636)
- [Especificar cuentas secundarias de cartera](#) (consulte "[Especificación de subcuentas de cartera](#)" en la página 637)

**NOTA:** esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73) (incluyendo referencias)
- [Compartir registros \(Equipos\)](#) (en la página 101)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)
- Cambiar el nombre de tipos de registro
- [Combinar registros](#) (consulte "[Combinación de registros](#)" en la página 105)
- [Gestión de agendas y actividades](#) (en la página 143)
- Proceso de configurar libros
- Crear subprogramas Web

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- [Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera](#) (en la página 633)
- [Campos de cuentas de cartera](#) (en la página 638)

## Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera

Para hacer un seguimiento de los contactos clave de las cuentas de cartera, agréguelos como contactos vinculados al registro de la cuenta de cartera.

### ***Para hacer un seguimiento de los contactos clave en cuentas de cartera***

- 1** Seleccione el registro de cuenta de cartera.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2** En la página Detalles de la cuenta de cartera, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Añadir.  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Contactos al diseño. Para obtener más información, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).
- 3** En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda junto a la columna Nombre.
- 4** En la ventana Búsqueda, puede hacer clic en Nuevo para crear un registro de contacto o seleccionar un contacto existente.
- 5** En la página Lista de contactos, rellene la información según se solicite.
- 6** Guarde el registro.

## **Especificación de subcuentas de cartera**

Se pueden indicar jerarquías de cuentas de cartera, como un fondo de inversión en una póliza de seguro de vida o una cuenta de corretaje, si se especifica una relación principal-secundario. Primero, cree la cuenta de cartera principal y, a continuación, seleccione dicha cuenta como principal de la cuenta secundaria de cartera.

Las carteras tienen una relación de uno a varios con las cuentas secundarias de cartera. Por ejemplo, es posible tener muchas cuentas secundarias de fondos de inversión o de acciones para la cuenta de cartera de corretaje.

### ***Para crear una cuenta secundaria de cartera***

- 1** Seleccione la cuenta principal de cartera.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2** En la página Detalles de la cuenta de cartera, desplácese a la sección Subcuentas de cartera y haga clic en Nuevo.  
**NOTA:** puede que tenga que agregar la sección Subcuentas de cartera al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte [Cambiar el diseño de las páginas de detalles](#) (consulte "[Modificación del diseño de las páginas de detalles](#)" en la página 748).
- 3** Rellene los campos en la página Editar cuenta de cartera que se abre.
- 4** Guarde el registro.

**Para especificar la cuenta principal de cartera**

- 1 Seleccione la cuenta secundaria de cartera.  
Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).
- 2 En la página Edición de la cuenta de cartera, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Cuenta de cartera principal.
- 3 En la ventana Búsqueda, seleccione la cuenta principal de cartera.
- 4 Guarde el registro.

## Campos de cuentas de cartera

La página Edición de la cuenta de cartera le permite agregar cuentas de cartera o actualizar los detalles de cuentas de cartera existentes. En la página Edición de la cuenta de cartera se muestra el conjunto completo de campos para una cuenta de cartera.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información básica de la cuenta</b>	
Número de cuenta	Campo obligatorio. Límite de 100 caracteres.
Institución	Campo de búsqueda de la institución vinculada a esta cuenta de cartera.
Producto	Campo de búsqueda del producto vinculado a esta cuenta de cartera.
Tipo de cuenta	Lista de opciones de tipos de cuenta disponibles. Valores predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros.
Contacto principal	Sólo lectura.
Cuenta	Campo de búsqueda de la cuenta vinculada a esta cuenta de cartera.
Ingresos	Ingresos vinculados a esta cuenta de cartera.
Fecha de compra	Fecha en que la cuenta financiera se abrió.
Fecha de cancelación o venta	Fecha en que la cuenta se cerró. Si se trata de un título individual, puede que sea la fecha en que se vendieron todas las acciones.

Campo	Descripción
Estado	Estado de la cuenta de cartera. Valores predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado.
Cuenta de cartera principal	Cuenta de cartera principal de la cuenta de cartera actual.
Propietario	<p>Propietario del registro de cuenta de cartera.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>
Grupo principal	<p>Grupo principal del propietario de la cartera.</p> <p>En las versiones anteriores a la versión 13, este campo se utilizaba para definir la visibilidad de grupo en los registros de cartera. Se recomienda usar la función de libro para reemplazar esta capacidad. Para obtener más información, consulte Proceso de configurar libros.</p>
<b>Información de póliza</b>	
Clase de riesgo	Define el nivel de riesgo de la cartera. Límite de 50 caracteres.
Prima	El coste de la póliza del seguro en unidades de su moneda.
Valor nominal	El valor nominal de la póliza del seguro en unidades de su moneda.
Fecha efectiva	Fecha de inicio de la póliza del seguro.
Fecha de caducidad	Fecha de vencimiento de la póliza del seguro.
<b>Información de la inversión</b>	
Valor total de activos	El valor de todas sus inversiones en unidades de su moneda.
Fecha de valoración	Fecha de la valoración del total de activos.
<b>Información del préstamo</b>	
Importe del préstamo	El valor de sus préstamos en unidades de su moneda.
Tipo anual efectivo	La tasa de intereses del préstamo.

Campo	Descripción
Vencimiento	Fecha en que el préstamo se debe pagar.
Plazo	Sólo lectura. Concatenación de la duración y la unidad del plazo.
Duración del plazo	Período de tiempo a lo largo del cual se amortiza el préstamo, normalmente expresado en meses.
Unidad del plazo	Lista de opciones de posibles unidades temporales del plazo. Los valores predeterminados son: Día, Semana, Mes y Año.
<b>Información de la tarjeta de crédito</b>	
Límite de crédito	Crédito máximo disponible para la cuenta.
Tipo anual efectivo	Tasa de interés anual cargada en cargos realizados en el saldo.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- [Cómo trabajar con la página inicial de cuenta de cartera](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera](#)" en la página 633)
- [Gestión de cuentas de cartera](#) (en la página 635)

## Cuentas financieras

Utilice las páginas Cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de cuenta financiera. Las cuentas financieras son normalmente las cuentas financieras de un contacto o negocio que la institución financiera gestiona. Sin embargo, las cuentas financieras también pueden realizar un seguimiento de todas las cuentas financieras de un contacto o negocio, incluidas las cuentas de otras instituciones financieras.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Cuentas financieras quede excluida de la instalación.

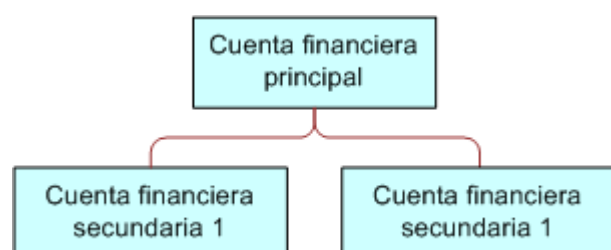
Una *cuenta financiera* es un registro de las transacciones financieras entre instituciones financieras. Contiene productos financieros para los cuales la institución financiera tiene una responsabilidad fiduciaria específica. Las cuentas financieras proporcionan una estructura para que las instituciones financieras manejen las relaciones entre contactos y empresas.

**NOTA:** en Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, las *cuentas* se llaman *cuentas de negocio*. Las cuentas de negocio representan una razón social, como una empresa, una compañía o un fondo fiduciario. Proporcionan relaciones principales y secundarias para admitir las divisiones, los departamentos y otras estructuras legales complejas.

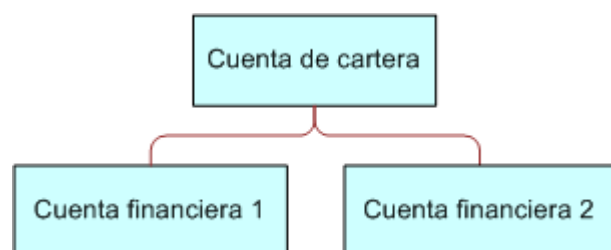
Las cuentas financieras se utilizan para realizar un seguimiento de todo tipo de cuentas financieras, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, de hipotecas, certificados de depósito, tarjetas de crédito, cuentas corrientes a la vista, de inversiones, préstamos, jubilación, educación, etc.



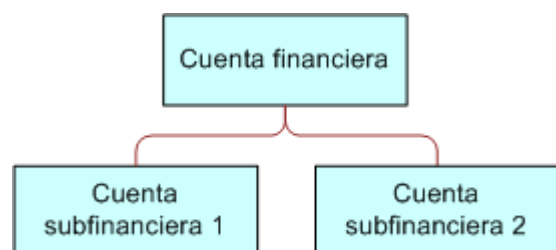
Con cuentas financieras, las instituciones financieras pueden pasar de relaciones centradas en las cuentas financieras a relaciones centradas en los clientes y las unidades familiares. Con esta característica, se puede acceder a información de cuentas financieras de alto nivel contenida en los campos Tipo de cuenta financiera, Saldo y Unión para apoyar las relaciones centradas en los clientes y las unidades familiares, que incluyen actividades, oportunidades, solicitudes de servicio y agendas. Las cuentas financieras también admiten jerarquías de compañías y subcompañías. Estas jerarquías permiten la agrupación de cuentas en carteras. Las agrupaciones de cuentas se utilizan para agrupar cuentas financieras en carteras. Estas figuras muestran algunos ejemplos de jerarquías. La figura 1 muestra una relación principal y secundaria para una cuenta financiera. La figura 2 muestra una relación de cuenta de cartera y cuenta financiera. La figura 3 muestra una relación de cuenta financiera y subcuenta.



**Figure 1: Relación principal y secundaria de la cuenta financiera**



**Figure 2: Relación entre cuenta de cartera y cuenta financiera**



**Figure 3: Relación entre cuenta financiera y subcuenta**

Puede utilizar las páginas de cuentas financieras para identificar y perfilar una cuenta financiera. También puede utilizar las páginas de cuentas financieras para revisar las subcuentas de una cuenta financiera y demás información relacionada, que incluye:

- [Titulares de cuentas financieras](#) (en la página 646)

- [Títulos de cuenta financiera](#) (consulte "[Títulos de la cuenta financiera](#)" en la página 650)
- [Transacciones financieras](#) (en la página 663)
- [Planes financieros](#) (en la página 653)
- [Pólizas](#) (en la página 695)
- **Oportunidades (en la página 252).** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las oportunidades relacionadas con una cuenta financiera.
- **Actividades.** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las actividades relacionadas con una cuenta financiera.
- **Solicitudes de servicio (en la página 337).** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las solicitudes de servicio con una cuenta financiera.
- **Pistas (consulte "Oportunidades potenciales" en la página 183).** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las pistas relacionadas con una cuenta financiera.

## Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras

La página inicial de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar cuentas financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de cuentas financieras

Puede crear una cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección de cuentas financieras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de cuentas financieras](#) (en la página 644).

### Trabajar con listas de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de cuentas financieras.

Lista de cuentas financieras	Filtros
Todas las cuentas financieras	Todas las cuentas financieras a las que puede acceder.
Cuentas financieras modificadas recientemente	Todas las cuentas financieras modificadas recientemente.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de cuentas financieras modificadas recientemente

La sección Cuentas financieras modificadas recientemente muestra aquellas cuentas financieras que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de cuentas financieras

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de cuentas financieras dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de cuentas financieras haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de cuentas financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de cuentas financieras*

- 1 En la página inicial de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de cuentas financieras

Para gestionar cuentas financieras, realice las siguientes tareas:

- [Realizar seguimiento de cuentas financieras principales](#) (en la página 644)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

**Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas financieras:

- [Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras](#) (en la página 642)
- [Campos de cuentas financieras](#) (en la página 644)

**Realizar seguimiento de cuentas financieras principales**

Para permitir el seguimiento de una cuenta financiera principal de la cuenta financiera, agregue la cuenta financiera principal al campo Cuenta financiera principal en la cuenta financiera secundaria.

***Para realizar un seguimiento de una cuenta financiera principal***

- 1 Seleccione la cuenta financiera.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar cuentas financieras, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalle cuenta financiera, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar cuenta financiera, seleccione el campo Cuenta financiera principal y elija una cuenta financiera.

**Campos de cuentas financieras**

La página Editar cuenta financiera permite agregar cuentas financieras o actualizar detalles de cuentas existentes. En la página Editar cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para una cuenta financiera.

**CONSEJO:** Puede indicar jerarquías de cuentas financieras, como una cuenta financiera de jubilación que es filial de una cuenta financiera de cartera, mediante la selección de Cuenta financiera. Para obtener instrucciones sobre la indicación de jerarquías, consulte [Realizar seguimiento de cuentas financieras principales](#) (en la página 644).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de cuenta financiera</b>	

Campo	Descripción
Número de la cuenta financiera	Número de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Tipo de cuenta financiera	Tipo de cuenta financiera como Ahorros, Crédito, Hipoteca, Inversión, Patrimonio, Educación, Seguros.
Cuenta principal	La casilla de verificación se utiliza para indicar que esta cuenta financiera es la cuenta financiera principal.
Sucursal central	Sucursal central de la cuenta financiera en la institución financiera.
Cuenta financiera	Nombre de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fecha de apertura	Fecha en la que se abrió la cuenta financiera en la institución financiera.
Unión	Casilla de verificación que se utiliza para especificar que la cuenta financiera tiene una propiedad conjunta. Más de un contacto comparte la propiedad de la cuenta financiera.
Tuvo lugar fuera	La casilla de verificación se utiliza para indicar que la cuenta financiera tiene lugar fuera. Este <i>carácter externo</i> significa que la cuenta financiera no es propiedad de esta institución financiera, sino de otra institución financiera.
Saldo	Campo de moneda que representa el saldo de la cuenta financiera.
Saldo a día	Fecha y hora en las que se actualizó por última vez el saldo.
<b>Detalles de la cuenta financiera</b>	
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Tuvo lugar fuera de la institución	Nombre de la institución financiera en la que esta cuenta financiera tiene lugar.
Cuenta financiera principal	Cuenta financiera principal de esta cuenta financiera secundaria.
<b>Integración de cuenta financiera</b>	
Descripción	Descripción detallada de la cuenta financiera
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el título de cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
<b>Información adicional</b>	

Campo	Descripción
Propietario	Propietario del registro de cuenta financiera.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas financieras:

- [Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras](#) (en la página 642)
- [Gestión de cuentas financieras](#) (en la página 643)

## Titulares de cuentas financieras

Utilice las páginas Titular de la cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de la relación entre una cuenta financiera y sus titulares. Un *titular de la cuenta financiera* es cualquier contacto que tenga una relación con la cuenta financiera (normalmente, el propietario legal de la cuenta financiera).

**NOTA:** El administrador de la compañía determina las fichas disponibles para el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de titulares de cuentas financieras, puede que la ficha Titular de la cuenta financiera quede excluida de la instalación.

El registro del titular de una cuenta financiera sigue las relaciones entre los contactos y las cuentas financieras, lo que ofrece un conocimiento completo de qué contactos están relacionados con las cuentas financieras y viceversa.

Gracias a los titulares de cuentas financieras, las instituciones financieras y los usuarios pueden realizar un seguimiento de las relaciones entre los contactos y las cuentas financieras, así como de los atributos y detalles de dicha relación. Los titulares de cuentas financieras siguen el rol de un contacto en lo referente a una cuenta financiera, como, por ejemplo, el propietario legal, el tutor, el consejero, el benefactor, etc.

## Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras

La página inicial de titulares de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar titulares de cuentas financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de titulares de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación titulares de la cuenta financiera

Puede crear un titular de la cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Titulares de cuentas financieras modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 648).

## Cómo trabajar con listas de titulares de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de titulares de cuentas financieras.

Lista de titulares de cuentas financieras	Filtros
Todos los titulares de cuentas financieras	Todos los titulares de cuentas financieras que puede ver, independientemente del propietario del título de la cuenta financiera
Titulares de cuentas financieras modificados recientemente	Todos los titulares de cuentas financieras, ordenados por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de titulares de cuentas financieras modificados recientemente

La sección Titulares de cuentas financieras modificados recientemente muestra aquellos titulares de cuentas financieras que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de titulares de cuentas financieras dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de titulares de cuentas financieras haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras.

### ***Para agregar secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras***

- 1 En la página inicial de titulares de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de titulares de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### **Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con titulares de cuentas financieras:

- [Gestión de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 648)
- [Campos de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 648)

## **Gestión de titulares de cuentas financieras**

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 646)
- [Campos de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 648)

## **Campos de titulares de cuentas financieras**

La página Editar titular de cuenta financiera permite agregar titulares de cuentas financieras o actualizar detalles de titulares de cuentas existentes. En la página Editar titular de cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para un titular de cuenta financiera.



**CONSEJO:** también puede editar información de titulares de cuentas financieras en la página Lista de titulares de cuentas financieras y en la página Detalles de titulares de cuentas financieras. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil del titular de la cuenta financiera</b>	
Nombre del titular de la cuenta financiera	Nombre del titular de la cuenta financiera (normalmente un contacto). Este campo tiene un límite de 100 caracteres.
Cuenta financiera	Cuenta financiera a la que está asociado el titular de la cuenta.
Rol	Rol del titular de la cuenta financiera. Un titular de cuenta financiera puede tener más de un rol. Algunos roles de ejemplo son: tutor legal, propietario, abogado e influyente.
Contacto principal	Indica si el titular de la cuenta financiera es el contacto principal de la misma.
Incorporación	Fecha en la que el titular de la cuenta financiera se asoció por primera vez a la cuenta financiera. Puede ser diferente a la fecha de apertura de la cuenta financiera. Por ejemplo, un tutor legal pudo ser asignado (o recibió la responsabilidad de) una cuenta financiera, después de la fecha en que se abrió dicha cuenta.
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre el titular de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el titular de la cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del titular de la cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras](#) (en la página 646)

## Títulos de la cuenta financiera

Utilice las páginas Título de cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los productos financieros que posee una cuenta financiera específica. Los títulos de la cuenta financiera son generalmente todas las transacciones de dicha cuenta de un único producto financiero de una cuenta financiera.

Los títulos de cuentas financieras permiten conocer qué productos financieros pertenecen a cada cuenta financiera. Los títulos de cuentas financieras se pueden utilizar para realizar un seguimiento de todo tipo de productos financieros, como los siguientes:

- Activos materiales (por ejemplo, inmuebles, objetos de arte y vehículos)
- Instrumentos financieros (por ejemplo, bonos, acciones y fondos de inversión)
- Servicios financieros y préstamos (por ejemplo, hipotecas, líneas de crédito)
- Cualquier otro instrumento definido por usted en los productos financieros

Con los títulos de cuentas financieras, las instituciones financieras pueden ofrecer información de resumen sobre las cuentas financieras del cliente desde sus aplicaciones intermedias o Back Office. Esta información proporciona vistas basadas en los clientes o las unidades familiares. Hay disponible información detallada sobre los títulos de cuentas financieras en Oracle CRM On Demand al gestionar la relación con el cliente, como la cantidad, los precios, el rendimiento y las fechas importantes (tales como la fecha de compra).

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Título de la cuenta financiera quede excluida de la instalación.

## Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras

La página inicial de títulos de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar títulos de cuentas financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de títulos de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de títulos de cuenta financiera

Puede crear un título de cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Títulos de cuentas financieras modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de títulos de cuentas financieras](#) (en la página 652).

### Cómo trabajar con listas de títulos de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de títulos de cuentas financieras.

Lista de títulos de cuentas financieras	Filtros
Todos los títulos de cuentas financieras	Todos los títulos de cuentas financieras que puede ver, independientemente del propietario del título de la cuenta financiera
Títulos de cuentas financieras modificados recientemente	Todos los títulos de cuentas financieras, ordenados por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de títulos de cuentas financieras modificados recientemente

La sección Títulos de cuentas financieras modificados recientemente muestra aquellos títulos de cuentas financieras se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a la página inicial de títulos de cuentas financieras, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras*

- 1 En la página inicial de títulos de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de títulos de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de títulos de cuentas financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de títulos de cuentas financieras](#) (en la página 652)

## Campos de títulos de cuentas financieras

La página Editar título de cuenta financiera permite agregar títulos de cuentas financieras o actualizar detalles de títulos de cuentas existentes. En la página Editar título de cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para un título de cuenta financiera.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de los títulos de la cuenta financiera</b>	
Cuenta financiera	Cuenta financiera asociada al título de cuenta financiera.
Producto financiero	Producto financiero asociado al título de cuenta financiera.
Nombre de títulos de la cuenta financiera	Nombre exclusivo del título de la cuenta financiera.
Cantidad	Número de unidades de productos financieros de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Precio de compra	Precio de compra de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Fecha de compra	Fecha en la que se adquirieron los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.

Campo	Descripción
Valor	Valor de los títulos (esto es, precio de compra multiplicado por la cantidad). Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Rendimiento	Porcentaje de ganancia o pérdida de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
<b>Integración de títulos de la cuenta financiera</b>	
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre los títulos de cuentas financieras. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre los títulos de cuentas financieras. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el título de cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del titular del título de cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

## Planes financieros

Utilice las páginas Plan financiero para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los planes financieros de una cuenta financiera. Los *planes financieros* suelen ser el plan financiero de un contacto o negocio para una o más cuentas financieras determinadas que gestiona una institución financiera.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de planes de cuentas financieras, puede que la ficha Plan financiero quede excluida de la instalación.

Un plan financiero permite una planificación financiera de alto nivel al ofrecer acceso a información como estado, fase del plan y aprobaciones. También ofrece enlaces a aplicaciones intermedias y Back Office. Suelen utilizarse las inserciones por lotes y las actualizaciones por medio de servicios web para integrar la información intermedia y Back Office en Oracle CRM On Demand.

Con los planes financieros, las instituciones financieras pueden integrar la gestión de las relaciones de los clientes con las tareas de planificación financiera, los flujos de trabajo y el material entregable durante todo el ciclo de planificación financiera. Con esta función, se puede realizar un seguimiento de las actividades, de las oportunidades, las solicitudes de servicio y las oportunidades potenciales para que un plan financiero permita la planificación financiera en torno a los clientes y las unidades familiares.

Puede utilizar las páginas de planes financieros para identificar y perfilar un plan financiero. También puede utilizar las páginas de planes financieros para revisar las subcuentas de un plan financiero y demás información relacionada, que incluye:

- **Oportunidades.** Para obtener más información, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#) (en la página 252).

- **Actividades.** Para obtener más información, consulte [Campos Actividad](#) (consulte "Campos de actividad" en la página 168).
- **Solicitud de servicio.** Para obtener más información, consulte [Gestión de servicios y comunicaciones](#) (en la página 335).
- **Oportunidades potenciales.** Para obtener más información, consulte [Oportunidades potenciales](#) (en la página 183).

# Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros

La página inicial de planes financieros es el punto de partida para gestionar planes financieros.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de planes financieros. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación de planes financieros

Puede crear un plan financiero haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes financieros modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de planes financieros](#) (en la página 656).

## Cómo trabajar con listas de planes financieros

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de planes financieros.

Lista de planes financieros	Filtros
Todos los planes financieros	Todos los planes financieros que puede ver, independientemente del propietario del plan financiero.
Planes financieros modificados recientemente	Todos los planes financieros con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de los planes financieros modificados recientemente

La sección Planes financieros modificados recientemente muestra aquellos planes financieros que se han visualizado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de planes financieros

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de planes financieros dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de planes financieros haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de planes financieros.

### *Para agregar secciones a la página inicial de planes financieros*

- 1 En la página inicial de planes financieros, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página [Diseño de la página inicial de planes financieros](#), haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de planes financieros

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros](#) (en la página 654)
- [Campos de planes financieros](#) (en la página 656)

## Campos de planes financieros

La página Editar plan financiero permite agregar planes financieros o actualizar detalles de planes existentes. En la página Editar plan financiero se muestra todo el conjunto de campos para un plan financiero.

**CONSEJO:** también puede editar planes financieros en la página Lista de planes financieros y en la página de detalles del plan financiero. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualización de detalles de registro.

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de planes financieros.

Campo	Descripción
<b>Perfil del plan financiero</b>	
Nombre del plan financiero	Nombre del plan financiero.
Tipo	Tipo de plan financiero. Algunos ejemplos son: jubilación, cartera, salud, educación, etc.
Cuenta financiera	Cuenta financiera a la que está asociado el plan.
Estado	Estado del plan financiero. Algunos ejemplos son: En proceso, Activo, Aprobado, Bajo revisión de dirección, Bajo revisión de cliente, etc.
Enviado a contacto	Active la casilla de verificación para indicar si este plan financiero se ha enviado al contacto.
Aprobado por el contacto	Active la casilla de verificación para indicar si este plan financiero ha sido aprobado por el contacto.
<b>Resumen del plan financiero</b>	
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el plan financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del plan financiero se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).
ID de integración	ID de integración del plan financiero.
Descripción	Descripción detallada del plan financiero. Este campo tiene un límite de 16350 caracteres.
<b>Información adicional</b>	



Campo	Descripción
Propietario	<p>El propietario del registro del plan financiero.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los planes financieros:

- [Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros](#) (en la página 654)
- [Gestión de planes financieros](#) (en la página 655)

## Productos financieros

Utilice las páginas de productos financieros para crear, actualizar y realizar el seguimiento de cualquier tipo de producto financiero.

**NOTA:** el administrador de la compañía determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del cargo no se incluye el seguimiento de la información de productos financieros, puede que la ficha Productos financieros quede excluida de la instalación.

En Oracle CRM On Demand, un *producto financiero* puede ser un bien físico o servicio específico que una institución financiera ofrece a sus clientes o un grupo de productos financieros; no obstante, también puede hacer referencia a cualquier producto financiero de cualquier institución financiera.

Los productos financieros se pueden usar para realizar el seguimiento de tipos de productos financieros como préstamos, ingresos directos (en cuentas corrientes o de ahorro), depósitos a plazo fijo (o cuentas de mercado monetario), etc. También las acciones, productos derivados, cuentas separadas y fondos de cobertura o inversión pueden ser productos financieros.

Mediante los registros de productos financieros, las instituciones financieras pueden ver los detalles sobre productos financieros, incluidos detalles de productos de alto nivel, vínculos URL a sitios web de productos financieros o catálogos. Con esta función, se puede tener acceso a los últimos detalles de productos financieros e información sobre actividades, solicitudes de servicio y agendas para los clientes.

El tipo de registro de producto financiero también admite jerarquías de productos financieros. Estas jerarquías permiten la agrupación de productos financieros en grupos, por ejemplo, ofertas de acciones, fondos de inversión o cualquier otra jerarquía múltiple o agrupación múltiple que sea necesaria.

Las siguientes figuras muestran ejemplos de jerarquías de productos financieros.

La Figura 4 muestra un ejemplo de jerarquía con un fondo de inversión.

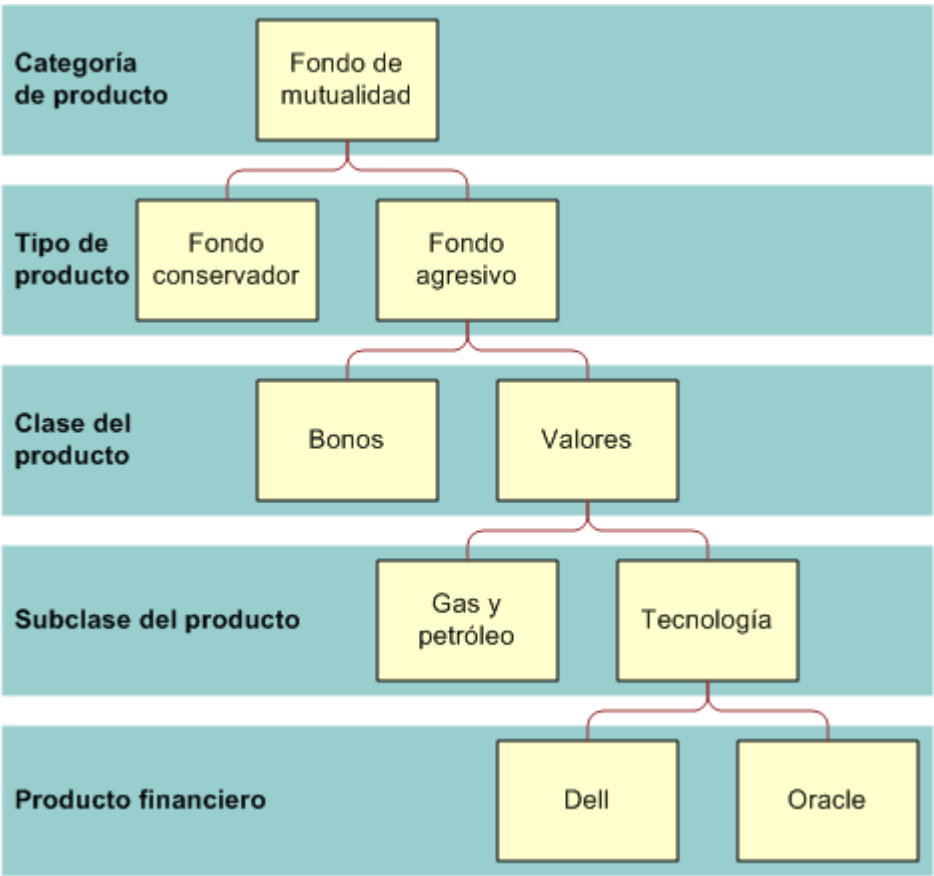


Figure 4: Ejemplo de jerarquía de fondo de inversión

La Figura 5 muestra un ejemplo de jerarquía con una póliza de seguros.

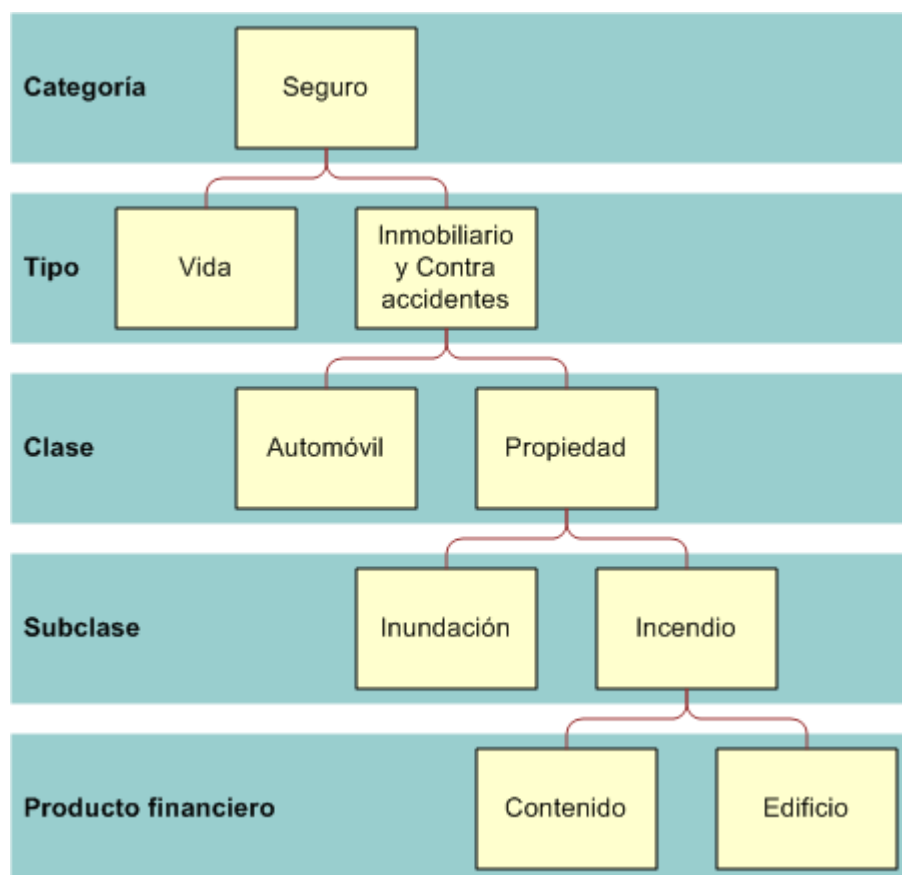


Figure 5: Ejemplo de jerarquía de póliza de seguros

## Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros

La página inicial de productos financieros es el punto de partida para gestionar productos financieros.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de productos financieros. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de registros de producto financiero

Puede crear un registro de producto financiero haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Productos financieros modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de productos financieros](#) (en la página 662).

**CONSEJO:** Puede indicar jerarquías de productos financieros, como una acción que es subsidiaria de un fondo de inversión, seleccionando el campo Producto financiero principal. Para obtener más información sobre las jerarquías de productos financieros, consulte [Realizar seguimiento de productos financieros principales](#) (en la página 661).

### Cómo trabajar con listas de productos financieros

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de productos financieros.

Lista de productos financieros	Filtros
Todos los productos financieros	Todos los productos financieros que puede ver, independientemente del propietario de los productos financieros.
Productos financieros modificados recientemente	Todos los productos financieros con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de productos financieros modificados recientemente

La sección Productos financieros modificados recientemente muestra aquellos productos financieros que se han visualizado más recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de productos financieros

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de productos financieros dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de productos financieros haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de productos financieros.

#### **Para agregar secciones a la página inicial de productos financieros**

**1** En la página inicial de productos financieros, haga clic en Editar diseño.

- 2 En la página Diseño de la página inicial de productos financieros, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de productos financieros

Para gestionar productos financieros, realice las siguientes tareas:

- [Realizar seguimiento de productos financieros principales](#) (en la página 661)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los productos financieros:

- [Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros](#) (en la página 654)
- [Campos de productos financieros](#) (en la página 662)

## Realizar seguimiento de productos financieros principales

Para permitir el seguimiento de un producto financiero principal, agregue el producto financiero principal al campo Producto financiero principal en el producto financiero secundario.

### *Para realizar el seguimiento de un producto financiero principal*

- 1 Seleccione el producto financiero.  
Para obtener más información sobre cómo seleccionar un producto financiero, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de productos financieros, haga clic en Editar.

- 3** En la página Editar productos financieros, seleccione el campo Producto financiero principal y seleccione un producto financiero.

## Campos de productos financieros

La página Editar productos financieros permite agregar productos financieros o actualizar detalles de productos existentes. En la página Editar productos financieros se muestra todo el conjunto de campos para un plan financiero.

**CONSEJO:** También puede editar productos financieros en la página Lista de productos financieros y en la página Detalles de productos financieros. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de productos financieros.

Campo	Descripción
<b>Perfil de producto financiero</b>	
Nombre del producto financiero	Nombre común del producto financiero. Algunos ejemplos son: Oracle Corporation, Fondo de inversión X, Ahorro de oro, La mejor hipoteca, etc.
Categoría	Categoría del producto financiero. (Ésta es la jerarquía recomendada: tipo, categoría, clase, subclase, producto financiero, producto financiero secundario, más secundarios, según sea necesario).
Tipo	Tipo de producto financiero. Ejemplos: Base de crecimiento, Fondo seguro.
Clase	Clase de producto financiero. Ejemplos: Acciones, Bonos.
Subclase	Subclase del producto financiero. Ejemplos: Tecnología, Petróleo y gas.
Producto financiero principal	Producto financiero principal de este producto.
ID del producto financiero	ID del producto financiero que la institución financiera utiliza para identificar un producto financiero en su centro de productos financieros o entidad equivalente.
ID de hub de producto de MDM	ID del producto financiero que el sector financiero o la compañía externa utilizan para identificar un producto financiero en un centro externo de productos financieros de gestión de datos principales (MDM).
Precio actual	Precio del producto financiero. El precio puede venir de una fuente externa, como un precio de mercado, o interna, de una lista de precios.
Precio fuente	Fuente de la información de precio del producto financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.

Campo	Descripción
Última actualización de precio actual	Fecha y hora en que el precio del producto financiero se actualizó por última vez (a partir de la fuente de precios).
<b>Catálogo de productos</b>	
URL del producto	URL de ubicación del catálogo para el producto financiero. Suele ser un producto financiero externo y una dirección URL.
Información general de producto	Información de resumen o introducción sobre el producto financiero. Este campo tiene un límite de 16350 caracteres.
Catálogo de productos	URL de un catálogo de productos financieros que contiene este producto financiero. La URL suele ser una dirección URL de producto financiero interna.
<b>Información general de producto financiero</b>	
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre el titular del producto financiero. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el producto financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del producto financiero se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los productos financieros:

- [Productos financieros](#) (en la página 657)
- [Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros](#) (en la página 659)
- [Gestión de productos financieros](#) (en la página 661)

## Transacciones financieras

Las páginas de transacciones financieras permiten crear, actualizar y realizar el seguimiento de todo tipo de transacciones financieras para una cuenta financiera específica. Las *transacciones financieras* son transacciones individuales de una cuenta financiera para todos los productos financieros.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de transacciones financieras, puede que la ficha Transacción financiera quede excluida de la instalación.

Los registros de transacciones financieras permiten determinar a qué cuentas financieras pertenecen determinadas transacciones en relación con todos los productos financieros. Esta información proporciona una visión completa de las transacciones financieras, organizada por cuenta financiera. Puede usar los registros de transacciones financieras para realizar un seguimiento de todos los tipos de transacciones de productos

financieros, como compra, venta, artículos caros, reembolso, depósito, reintegros y cualquier otro instrumento definido por el usuario en los productos financieros.

Con las transacciones financieras, las instituciones financieras pueden ofrecer información de resumen sobre las cuentas financieras del cliente desde sus aplicaciones intermedias o Back Office. Esta información proporciona vistas basadas en los clientes o las unidades familiares. Hay disponible información detallada sobre las transacciones financieras en Oracle CRM On Demand al gestionar la relación con el cliente, como cantidad, precios, rendimiento y fechas importantes (tales como la fecha de compra).

# Trabajar con la página inicial de transacciones financieras

La página inicial de transacciones financieras es el punto de partida para gestionar transacciones financieras.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de transacciones financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Crear una transacción financiera

Puede crear una transacción financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Transacciones financieras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de transacciones financieras](#) (en la página 665).

## Trabajar con listas de transacciones financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de transacciones financieras:

Lista de transacciones financieras	Filtros
Todas las transacciones financieras	Todas las transacciones financieras que puede ver, independientemente del propietario de la transacción financiera
Transacciones financieras modificadas recientemente	Todas las transacciones financieras, ordenadas por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.



## Ver las transacciones financieras modificadas recientemente

La sección Transacciones financieras modificadas recientemente muestra aquellas transacciones financieras que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación.

Para expandir la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de transacciones financieras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a la página inicial de transacciones financieras, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de transacciones financieras.

### *Para agregar secciones a la página inicial de transacciones financieras*

- 1 En la página inicial de transacciones financieras, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página [Diseño de la página inicial de transacciones financieras](#), haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de transacciones financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de transacciones financieras

La página [Editar transacción financiera](#) permite agregar transacciones financieras o actualizar detalles de transacciones financieras existentes. En la página [Editar transacción financiera](#) se muestra todo el conjunto de campos para una transacción financiera.

**CONSEJO:** También puede editar información de transacciones financieras en la página Lista de transacciones financieras y en la página Detalles de transacciones financieras. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de transacción financiera</b>	
Cuenta financiera	Cuenta financiera a la que está asociada la transacción financiera.
Producto financiero	Producto financiero al que está asociada la transacción financiera.
Tipo de transacción	Tipo de transacción financiera. Algunos ejemplos son: compra, venta, artículos caros, reembolso, etc.
Cantidad	Número de unidades de productos financieros para esta transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
ID de transacción	ID de la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Período de transacción	Período de la transacción financiera. Algunos ejemplos son: artículos caros para fecha, mes, trimestre, etc.
Precio de transacción	Precio del producto financiero para esta transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Fecha y hora de transacción	Fecha y hora de la transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Valor	Valor de la transacción financiera (esto es, precio multiplicado por la cantidad). Esta información viene generalmente de una fuente externa.
<b>Integración de transacción financiera</b>	
Fuente de transacción	Fuente que utiliza la institución financiera para identificar una transacción financiera en la aplicación intermedia o Back Office.
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la transacción financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización	Fecha y hora en que los datos de la transacción financiera se actualizaron por

Campo	Descripción
externa	última vez (a partir de la fuente externa).



# 10 Seguros

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para la información acerca de seguros:

- **Reclamaciones (en la página 674).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con siniestros.
- **Coberturas (en la página 681).** Utilice estas páginas para gestionar los límites monetarios y riesgos cubiertos por una póliza de seguros.
- **Daños (en la página 685).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los daños que sufra la propiedad asegurada de un contacto.
- **Propiedades de seguro (en la página 688).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con la propiedad asegurada.
- **Partes implicadas (en la página 691).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los contactos implicados en siniestros.
- **Pólizas (en la página 695).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con pólizas de seguros.
- **Titulares de pólizas (en la página 700).** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con titulares de pólizas de seguros.
- **Perfil de intermediarios (consulte "Perfil de intermediario" en la página 703).** Utilice estas páginas para gestionar información sobre los intermediarios.

**Nota:** todos los tipos de registro están disponibles únicamente con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gestión de seguros

Para gestionar un seguro, realice las siguientes tareas:

- **Proceso de planificación de un canal** (en la página 670)
- **Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida** (en la página 670)
- **Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios** (en la página 671)
- **Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios** (en la página 671)
- **Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos** (en la página 672)
- **Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor** (en la página 672)
- **Proceso de gestión de solicitudes de servicio** (en la página 672)



**Nota:** Algunos de los procesos anteriores se realizan en Oracle CRM On Demand. Otros, por el contrario, se llevan a cabo fuera de Oracle CRM On Demand.

## Proceso de planificación de un canal

La planificación de un canal implica el desarrollo de estrategias y actividades de planificación por parte de un gerente de canal por medio de los canales de los que es responsable.

Para planificar un canal, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

- 1 Cree un plan de negocio; consulte [Planes de negocio](#) (consulte "[Planificación empresarial](#)" en la página 305).
- 2 Cree objetivos y asígneles al plan de negocio; consulte [Objetivos](#) (en la página 316).
- 3 Gestione las cuentas del plan; consulte [Cuentas de planes](#) (consulte "[Cuentas del plan](#)" en la página 322).
- 4 Gestione los contactos del plan; consulte [Contactos de planes](#) (consulte "[Contactos del plan](#)" en la página 326).
- 5 Gestione las oportunidades del plan; consulte [Oportunidades de planes](#) (consulte "[Oportunidades del plan](#)" en la página 329).

## Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida

La primera notificación de pérdida incluye la producción de informes de reclamaciones del cliente, que incluye información sobre la reclamación y sobre quién la realiza. Este informe incluye la verificación de cobertura que proporciona el agente del centro de llamadas. El agente del centro de llamadas valida la información sobre la póliza y su cobertura.

Para crear reclamaciones de primera notificación de pérdida, realice las siguientes tareas:

- 1 Valide la información sobre la póliza y su cobertura proporcionada por quien realizó la reclamación, consulte [Pólizas](#) (en la página 695).
- 2 Cree el registro de reclamaciones, consulte [Reclamaciones](#) (en la página 674).
- 3 Introduzca la información relativa a la primera notificación de pérdida, consulte [Reclamaciones](#) (en la página 674).

## Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios

La constitución de relaciones entre agentes e intermediarios incluye la planificación y ejecución de campañas de marketing orientadas a agentes potenciales, así como la constitución de nuevos agentes.

Para contratar nuevos agentes y constituir relaciones entre agentes e intermediarios, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

- 1 Cree un registro de campaña; consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de campañas](#) (consulte "[Campos de una campaña](#)" en la página 181).
- 2 Asocie un agente potencial a una campaña; consulte [Orientar campañas a contactos](#) (consulte "[Seleccionar contactos objetivo para campañas](#)" en la página 178).
- 3 Ejecute la campaña de marketing; consulte [Proceso de gestión de campañas](#) (consulte "[Proceso de gestión de campañas](#)." en la página 173).
- 4 Gestione las solicitudes de los agentes y admita la constitución de nuevos agentes.
- 5 Constituya los nuevos agentes admitidos, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de socio](#) (en la página 391).

## Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios

La gestión de relaciones entre agentes e intermediarios implica la comunicación con los agentes y la supervisión de las relaciones entre agentes e intermediarios, la actualización de información demográfica acerca de los agentes, la supervisión de credenciales, el mantenimiento de los libros, etc.

Para gestionar las relaciones entre agentes e intermediarios, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

- 1 Actualice la información relacionada con agentes y agencias; consulte [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).
- 2 Supervise las credenciales de los agentes y agencias, consulte [Gestionar cuentas de socio](#) (consulte "[Gestión de cuentas de socio](#)" en la página 388).
- 3 Gestione el plan de negocio, consulte [Administrar planes de negocio](#) (consulte "[Gestión de planes de negocio](#)" en la página 312).
- 4 Supervise las oportunidades y las solicitudes de servicio de los agentes y agencias; consulte [Gestión de oportunidades](#) (en la página 256) y [Gestión de solicitudes de servicio](#) (en la página 339).

## Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos

La planificación de ventas de seguros incluye planificación de ventas para el año, el trimestre u otro periodo. También incluye la gestión de planes de ventas, por ejemplo, gestión de presupuestos de ventas, gestión de pronósticos de ventas y territorios.

Para planificar ventas y calcular presupuestos, realice las siguientes tareas:

- 1 Realice la planificación de ventas para el año, trimestre u otro periodo, consulte [Planificación empresarial](#) (en la página 305).
- 2 Gestione los presupuestos de ventas y la cuota, consulte [Pronósticos](#) (en la página 274).
- 3 Gestione los pronósticos de ventas, consulte [Pronósticos](#) (en la página 274).
- 4 Gestione los territorios, consulte [Gestión de territorios](#).

## Proceso de gestión de solicitudes de servicio

La gestión de solicitudes de servicio implica el manejo de las peticiones de carácter general y la resolución de cada una de las solicitudes de servicio de principio a fin. También incluye la evaluación de los problemas de servicio y la prioridad de las solicitudes.

Para gestionar solicitudes de servicio, realice las siguientes tareas:

- 1 Cree una nueva solicitud de servicio; consulte [Solicitudes de servicio](#) (en la página 337).
- 2 Asigne o escale una solicitud de servicio; consulte [Asignar solicitudes de servicio](#) (consulte "[Asignación de solicitudes de servicio](#)" en la página 340) [Escalar solicitudes de servicio](#) (en la página 342).
- 3 Trabaje con las soluciones de una solicitud de servicio, consulte [Agregar soluciones a solicitudes de servicio](#) (consulte "[Adición de soluciones a solicitudes de servicio](#)" en la página 342).
- 4 Cierre la solicitud de servicio una vez que se haya resuelto; consulte [Cerrar solicitudes de servicio resueltas](#) (consulte "[Cierre de solicitudes de servicio resueltas](#)" en la página 343).

## Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar reglas de flujo de trabajo para especificar que una o varias acciones se deben realizar de forma automática cada vez que se produzca un determinado evento. Puede configurar todas las reglas de flujo de trabajo que desee para implementar los procesos de negocio.

El modelo de éxito de productor (PSM) de Oracle CRM On Demand es un marco que utiliza reglas de flujo de trabajo para automatizar la creación de actividades, lo que permite a los agentes de seguros o a los asesores



financieros realizar un seguimiento de sus oportunidades potenciales y mantenerse en contacto con sus clientes de forma regular.

En el modelo de éxito de productor se utilizan los siguientes términos:

- **Productor.** Un *productor* es un agente de seguros o un asesor financiero.
- **Cliente.** Un *cliente* es un contacto con el que la compañía mantiene una relación a largo plazo, lo que le permite supervisar los cambios de situación del cliente e identificar oportunidades para la venta cruzada de productos adicionales al cliente. Normalmente, los clientes buscan consejo sobre los productos que mejor se ajustan a sus necesidades.

El modelo de éxito de productor utiliza reglas de flujo de trabajo para lo siguiente:

- Crear una tarea para llamar a la oportunidad potencial al siguiente día laboral cada vez que se cree un registro de oportunidad potencial.
- Crear una tarea de seguimiento cuando un productor actualice el valor del campo Resultado de la visita de la página Detalles de la tarea después de realizar una visita a una oportunidad potencial o cliente.

Entre los tipos de visita que los productores realizan a oportunidades potenciales o clientes se incluyen los siguientes:

- **Visitas de referencia.** Visitas que deben realizar los productores para el seguimiento de oportunidades potenciales.
- **Visitas de aniversario.** Visitas que deben realizar los productores a oportunidades potenciales o clientes existentes en su cumpleaños.
- **Visitas de revisión.** Visitas que deben realizar los productores a oportunidades potenciales o clientes cuando hayan pasado seis meses desde la última llamada.

Un productor puede recopilar el resultado de estas visitas en el campo Resultado de la visita de la página Detalles de la tarea. Los valores de este campo son los siguientes:

- **Inaccesible.** La oportunidad potencial no está accesible.
- **Permanecer en contacto.** La oportunidad potencial o el contacto no desea hablar hoy pero quiere que el productor permanezca en contacto.
- **Archivo inactivo.** La oportunidad potencial no desea hablar ni ser contactado de nuevo.
- **Cita.** La oportunidad potencial o el cliente está listo para una cita.

Dependiendo del resultado de las visitas, el flujo de trabajo creará diferentes tareas de seguimiento. Por ejemplo, si el resultado de la visita es Inaccesible, el flujo de trabajo crea una tarea para visitar a la misma oportunidad potencial o cliente al día siguiente. Si el resultado es Permanecer en contacto, el flujo de trabajo crea una tarea para visitar a la oportunidad potencial o cliente en seis meses o una semana antes de su cumpleaños, lo que ocurra antes.

**NOTA:** el modelo de éxito de productor requiere la configuración de reglas de flujo de trabajo y acciones. Para obtener más información, consulte la información sobre configuración de Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para convertir oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor, realice las siguientes tareas:

- 1 Cree un nuevo registro de oportunidad potencial para la referencia.

Una regla de flujo de trabajo crea automáticamente una tarea para llamar a la oportunidad potencial al día siguiente laboral.

- 2 En la página Lista de actividades, consulte la lista de visitas diarias de referencia y visite a la oportunidad potencial; consulte [Trabajar con listas de actividades](#) (consulte "[Cómo trabajar con listas de actividades](#)" en la página 146).
- 3 Registre la información resultante de la visita en el campo Resultado de la visita.  
Dependiendo del resultado de la visita, el flujo de trabajo crea una tarea de seguimiento.
- 4 Programe una cita para reunirse con la oportunidad potencial, consulte [Programación de citas con otros](#) (en la página 161).
- 5 Reúnase con la oportunidad potencial calificada y recopile información adicional.
- 6 Actualice la oportunidad potencial a cliente potencial seleccionando Cliente potencial en la lista de opciones Tipo de oportunidad potencial; consulte [Campos de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Campos de oportunidad potencial](#)" en la página 200).
- 7 Ofrezca los productos que se ajusten a las necesidades del cliente potencial y cree una oportunidad si el cliente está interesado; consulte [Trabajar con la página inicial de oportunidades](#) (en la página 254).
- 8 Realice una entrevista de cierre y venda los productos.
- 9 Cuando el cliente compre el producto, actualice el contacto a cliente seleccionando Cliente en la lista de opciones Tipo de contacto.
- 10 En la página Detalles de contacto, establezca el campo Frecuencia de visita en 1-2 veces/año. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo Crear tarea, consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea.

## Reclamaciones

Utilice las páginas Siniestro para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de reclamación. Las reclamaciones suelen ser las reclamaciones de un contacto o negocio que gestiona una compañía de seguros.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de reclamaciones, puede que la ficha Siniestros quede excluida de la instalación.

Una *reclamación* es una demanda formal y por escrito a una compañía de seguros para el reembolso por pérdida o daños en un objeto asegurado.

El conocimiento del historial de una reclamación de un cliente, incluido el estado actual de la misma, puede ayudar al personal de ventas y servicios a ser más consciente de este aspecto importante de la relación asegurador-cliente. Los aseguradores pueden también utilizar las páginas de reclamaciones para registrar información esencial rápidamente con respecto al primer aviso de la pérdida y dirigir de forma precisa la reclamación a las personas adecuadas.

El tipo de registro de la reclamación admite todos los tipos de reclamaciones de aviso de pérdida, tales como reclamaciones relacionadas con automóviles, propiedades, responsabilidad, etc. Una reclamación puede contar con reclamaciones principales, así que se admiten todos los tipos de estructuras y jerarquías de reclamación; ello le ofrece la oportunidad de organizar las reclamaciones por grupos de reclamaciones.

Puede utilizar la página Detalles de reclamación para identificar y capturar el perfil, así como información detallada de la reclamación. También puede utilizar la página Detalles de reclamación para revisar reclamaciones secundarias y otra información relacionada, que incluye:

- [Partes implicadas](#) (en la página 691)

- [Daños](#) (en la página 685)

- Actividades

Una actividad puede estar relacionada con una reclamación. Puede ver todas las actividades relacionadas con una reclamación en la página Detalles de reclamación.

- Solicitudes de servicio

Una solicitud de servicio puede estar relacionada con una reclamación. Puede ver todas las solicitudes de servicio relacionadas con una reclamación en la página Detalles de reclamación.

## Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones

La página inicial de reclamaciones es el punto de partida para gestionar reclamaciones. Esta página contiene varias secciones y muestra información que es relevante.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de reclamaciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

## Creación de reclamaciones

Puede crear una reclamación haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Reclamaciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Creación de registros](#) (en la página 42) y [Campos de reclamaciones](#) (consulte "[Campos de reclamación](#)" en la página 677).

## Cómo trabajar con listas de reclamaciones

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de reclamaciones.

Lista de reclamaciones	Filtros
Todas las reclamaciones	Todas las reclamaciones que se pueden ver, independientemente del propietario.

Lista de reclamaciones	Filtros
Reclamaciones modificadas recientemente	Todas las reclamaciones, ordenadas por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

### Visualización de la sección Reclamaciones modificadas recientemente

La sección Reclamaciones modificadas recientemente muestra aquellas reclamaciones modificadas más recientemente, ordenadas por fecha de modificación. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. El procedimiento siguiente describe cómo agregar secciones a la página inicial de reclamaciones.

### Adición de secciones a la página inicial de reclamaciones

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página inicial, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de reclamaciones dependiendo de las secciones que el administrador de la compañía haya permitido visualizar en la página inicial de reclamaciones.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de reclamaciones*

- 1 En la página inicial de reclamaciones, haga clic en el enlace Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de reclamaciones, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- [Campos de reclamación](#) (en la página 677)
- [Gestión de reclamaciones](#) (en la página 676)

## Gestión de reclamaciones

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

**676** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Realizar seguimiento de reclamaciones principales](#) (en la página 677)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Operaciones con registros](#) (consulte "[Trabajar con registros](#)" en la página 38).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas de opciones. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, según su nivel de acceso, es posible que no pueda ejecutar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- [Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones](#) (en la página 675)
- [Campos de reclamación](#) (en la página 677)

## Realizar seguimiento de reclamaciones principales

Para permitir el seguimiento de una reclamación principal, agregue la reclamación principal al campo Reclamación principal del registro de reclamaciones secundarias.

### *Para realizar un seguimiento de una reclamación principal*

- 1 Seleccione la reclamación.  
Para obtener información sobre cómo seleccionar una reclamación, consulte [Buscar registros](#) (consulte "[Búsqueda de registros](#)" en la página 46).
- 2 En la página Detalles de reclamación, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar reclamación, seleccione el campo Reclamación principal y elija una reclamación.

## Campos de reclamación

La página Editar reclamación permite agregar nuevas reclamaciones o actualizar los detalles de las reclamaciones existentes. La página Editar reclamación muestra el conjunto completo de campos para una reclamación.

**CONSEJO:** también puede editar una reclamación en la página Lista de reclamaciones y en la página Detalles de reclamación. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de reclamación</b>	
Nº de reclamación	El identificador de la reclamación.
Línea de negocio	Línea de negocio de seguros, como automóviles, propiedad, responsabilidad general, remuneración de trabajadores, vida.
Código de pérdida	Código para una pérdida concreta, por ejemplo, las compañías de seguros puede asignar 100 a los accidentes de coche, 200 a los robos, etc.
Tipo de pérdida	Tipo de pérdida, que está relacionado con el código de la pérdida. Los ejemplos de tipos de pérdida son: accidente de coche, robo, etc.
Fecha del informe	Fecha en la que la persona asegurada notificó la reclamación por accidente.
Fecha y hora de pérdida	Fecha del accidente o de la pérdida.
Moneda	La moneda de la reclamación.
Fecha de cierre	Fecha en que se cerró la reclamación.
Nº de evento	Número que identifica un evento. Las compañías de seguros suelen categorizar los sucesos catastróficos. Algunos ejemplos de números de evento son: 1002 para el huracán Ike, 1003 para el huracán Andrew, etc.
Estado	Estado de la reclamación, por ejemplo, informe de daños, abierto, revisado y cerrado.
<b>Detalles de reclamación</b>	
Tipo de pérdida	Tipo de pérdida, como incendio, robo, daños, viento, inundación, granizo u otros.
Categoría de pérdida	Categoría de la pérdida que la mayoría de compañías de seguros utilizan para categorizar la pérdida. Algunos ejemplos son: A. vivienda; B. otras estructuras; C. propiedad personal; D. pérdida de uso.
Ubicación de pérdida	Ubicación de la pérdida, como aparcamiento, centro comercial, etc.
Cantidad de pérdidas	Cantidad de la pérdida sufrida por el cliente. Si el total de la pérdida supera el importe de responsabilidad, el cliente deberá pagar el resto.
Fuente de pasivo	Fuente del pasivo que ha generado la reclamación. Algunos ejemplos son: empleado con daños, propiedad del empleado perjudicado, particular con

Campo	Descripción
	daños, propiedad del particular, caídas o daños en vehículos.
Cantidad de pasivo	Importe que se debe pagar en caso de pérdida.
Relación con el asegurado	Relación entre el perjudicado y el asegurado. Algunos ejemplos son: empleador, supervisor o compañero.
Lugar de la lesión	Ubicación en la que se produjo el daño.
Fecha de conocimiento del daño por parte del empleador	Fecha en la que el empleador tiene conocimiento del daño del empleado.
Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del empleador	Fecha en la que el empleador tiene conocimiento de una reclamación del empleado.
Nº de personas lesionadas	Número de personas lesionadas en el accidente. Algunas de estas personas pueden ser empleados o no.
Nº de empleados lesionados	Número de empleados lesionados en el accidente.
Parte del cuerpo lesionada	Parte del cuerpo lesionada, como mano, pierna, cuello, etc.
Tipo de lesión	Tipo de lesión, como quemadura, fractura, esguince, esfuerzo repetitivo.
Código médico de lesión	Código para una lesión médica concreta, como IDC-9, IDC-10.
Capacidad de trabajo	Indica si el empleado puede seguir trabajando a causa de la lesión.
Clase de empleado	Clase de empleado, como secretario, director, etc.
¿Los daños se han producido dentro del horario laboral?	Indica si el daño se ha producido o no durante las horas de trabajo.
Nombre del hospital	Nombre del hospital que trató la lesión del demandante.
Hora de la muerte	Hora en que murió la persona lesionada.
Informe del juez de instrucción/policía nº	Número del informe de la policía o del juez de instrucción relacionado con la reclamación de indemnización de un trabajador.
<b>Integración de reclamación</b>	
ID de sistema externo	Sigue el ID de la fuente externa de la información externa para esta reclamación. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de información externa acerca de la reclamación, por ejemplo, nombre de aplicación, nombre de base de datos, nombre de integración, etc.

Campo	Descripción
Última actualización externa	Sigue la fecha y la hora de la última actualización externa de los datos de esta reclamación. Fecha y hora en que se actualizaron por última vez los datos de la póliza (desde la fuente externa).
<b>Póliza de reclamación</b>	
Póliza	Póliza de seguros vinculada a esta reclamación.
Informe realizado por	Designación de la persona que informó del accidente. Algunos ejemplos son: nombre del asegurado, conductor del vehículo asegurado o agente.
Información de contacto del creador del informe	Información de contacto de la persona que informó del accidente.
Condiciones	Condiciones en las que se produjo el accidente, como condiciones meteorológicas, por ejemplo, <i>Llovía ese día</i> .
En falta	Identifica quién es el culpable. Algunos ejemplos son: conductor asegurado y otro conductor.
Comisaría de policía/bomberos	Comisaría de policía o parque de bomberos en el que se redactó el informe.
Nº de informe	Número de informe relacionado con el accidente.
Comentarios	Descripción detallada de la reclamación.
Descripción de pérdida	Descripción de la pérdida, por ejemplo, coche impactado por un camión.
Cuenta de negocio	Cuenta de negocio vinculada a esta reclamación.
Dirección	Dirección en la que se produjo la reclamación. La dirección puede ser diferente de cualquier otra dirección de Oracle CRM On Demand y no está relacionada con ningún contacto ni dirección comercial, o dirección de propiedad. Esta dirección es necesaria y relevante, y sólo se aplica a este registro de reclamación.
Ciudad	Ciudad en la que se produjo la reclamación. La ciudad puede ser diferente de cualquier otra ciudad de Oracle CRM On Demand y no estar relacionada con ningún contacto ni registro de ciudad comercial, o ciudad de propiedad. El nombre de la ciudad es necesario y relevante, y sólo se aplica a este registro de reclamación.
Región	Estado (en jurisdicciones federales como Estados Unidos) o provincia (en jurisdicciones como Canadá que utiliza provincias) en el que se produjo la reclamación. Por ejemplo, CA para California u ON para Ontario.
Código postal	Código ZIP (en Estados Unidos) o código postal (en otras jurisdicciones) para la ubicación del accidente.



## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- [Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones](#) (en la página 675)
- [Gestión de reclamaciones](#) (en la página 676)

## Coberturas

Utilice las páginas de coberturas para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de cobertura de seguros. Las coberturas suelen ser los límites monetarios y los riesgos que abarca una póliza de seguros para un contacto.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de coberturas, puede que la ficha Cobertura quede excluida de la instalación.

Las *coberturas* describen los límites monetarios y los riesgos que abarca una póliza de seguros. Para realizar un seguimiento de las coberturas de las pólizas, se agregan como coberturas a la póliza. La cobertura se puede utilizar para el seguimiento de todos los tipos de cobertura, como colisión, lesiones corporales, incendio, etc. Puede utilizar las páginas de coberturas para identificar y perfilar las coberturas capturando información de las mismas, como el tipo de cobertura, el límite individual, el límite total, los valores deducibles, etc.

## Cómo trabajar con la página inicial de coberturas

La página inicial de coberturas es el punto de partida para gestionar registros de cobertura.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de coberturas. Además, si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, se pueden agregar secciones a la página y eliminar secciones de la misma.

## Creación de registros de cobertura

Puede crear un registro de cobertura haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Coberturas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de coberturas](#) (consulte "[Campos de cobertura](#)" en la página 683).

## Cómo trabajar con listas de coberturas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de coberturas.

Lista de coberturas	Filtros
Todas las coberturas	Todas las coberturas que puede ver, independientemente del propietario.
Coberturas modificadas recientemente	Todas las coberturas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de las coberturas modificadas recientemente

La sección Coberturas modificadas recientemente muestra aquellas coberturas que se han visualizado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de coberturas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de coberturas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de coberturas haya permitido el administrador de la compañía.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de coberturas*

- 1 En la página inicial de coberturas, haga clic en el vínculo Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de coberturas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- [Campos de cobertura](#) (en la página 683)
- [Gestión de coberturas](#) (en la página 683)

## Gestión de coberturas

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Operaciones con registros](#) (consulte "[Trabajar con registros](#)" en la página 38).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas de opciones. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, según su nivel de acceso, es posible que no pueda ejecutar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- [Cómo trabajar con la página inicial de coberturas](#) (en la página 681)
- [Campos de cobertura](#) (en la página 683)

## Campos de cobertura

La página Editar cobertura permite agregar registros de cobertura o actualizar detalles de un registro de cobertura existente. En la página Editar cobertura se muestra el conjunto completo de campos para el registro de coberturas.

**CONSEJO:** también puede editar los registros de coberturas en la página Lista de coberturas y en la página Detalles de la cobertura. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de cobertura</b>	
Nombre de cobertura	Nombre exclusivo de la cobertura.
Póliza	Póliza vinculada a esta cobertura.
Cobertura	Tipo de cobertura que el cliente ha adquirido en la póliza para cubrir su

Campo	Descripción
	responsabilidad. Algunos ejemplos de cobertura son: colisión, a todo riesgo, daños corporales, pagos médicos.
Estado de cobertura	Estado de la cobertura, como Pendiente, Abierta y Cerrada.
Moneda	La moneda de la cobertura.
Propiedad asegurada	Propiedad del seguro vinculada al registro de cobertura.
Límite individual	Límite para una cobertura individual. Por ejemplo, la cantidad máxima que se puede pagar para una cobertura de colisión puede ser de 100.000 €.
Límite total	Límite total que se puede pagar. Por ejemplo, si el asegurado se ve implicado en una colisión entre dos coches, el límite total que se puede pagar de la cobertura de colisión para ambos coches puede estar limitado a 300.000 €.
Producto de cobertura	Producto del seguro asociado a la cobertura.
<b>Detalles de la cobertura</b>	
Deducible	Cantidad que el cliente debe pagar primero antes de que pague la compañía de seguros. (El término <i>deducible</i> también se conoce como <i>exceso</i> en algunos países, como el Reino Unido e Irlanda.)
Inicio	Fecha a partir de la cual la cobertura se hace efectiva.
Final	Fecha en la que termina la cobertura.
Cantidad asegurada	Importe que se asegura.
<b>Integración de cobertura</b>	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la cobertura. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre el registro de cobertura. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- [Cómo trabajar con la página inicial de coberturas](#) (en la página 681)
- [Gestión de coberturas](#) (en la página 683)

## Daños

Utilice la página de daños para identificar y capturar información sobre daños, como la descripción de un daño o la cantidad asociada al mismo. Un *daño* es todo aquella lesión a una propiedad que provoca una pérdida de valor. Los daños se usan en los siniestros para realizar el seguimiento del daño que ha sufrido una propiedad cubierta por una póliza.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de información de daños, puede que la ficha Daños quede excluida de la instalación.

## Trabajo con la página inicial de daños

La página inicial de daños es el punto de partida para la gestión de daños.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de daños. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como quitarlas.

## Creación de un registro de daños

Puede crear un registro de daños haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Daños modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de daños](#) (en la página 687).

## Trabajo con listas de daños

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los daños.

Lista de daños	Filtros
Todos los daños	Todos los daños que puede ver, independientemente del propietario del registro de daños.
Daños modificados recientemente	Todos los daños, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de daños modificados recientemente

La sección Daños modificados recientemente muestra los registros de daños que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de daños

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de daños dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de daños haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de daños.

### *Para agregar secciones a la página inicial de daños*

- 1 En la página inicial de daños, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de daños, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- [Campos de daños](#) (en la página 687)
- [Gestión de daños](#) (en la página 686)

## Gestión de daños

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- [Cómo trabajar con la página inicial de daños](#) (consulte "[Trabajo con la página inicial de daños](#)" en la página 685)
- [Campos de daños](#) (en la página 687)

## Campos de daños

La página Editar daños permite agregar registros de daños o actualizar detalles de un registro de daños existente. En la página Editar daños se muestra el conjunto completo de campos para el registro de daños.

**CONSEJO:** también puede editar registros de daños en la página Lista de daños y en la página Detalles de daños. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de daños</b>	
Reclamación	Reclamación vinculada al registro de daños.
Propiedad del seguro	Propiedad asegurada vinculada al registro de daños.
Nombre del daño	Nombre exclusivo del daño. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Descripción de la propiedad dañada	Descripción de la propiedad dañada, por ejemplo, un coche BMW. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Descripción del daño	Descripción del daño, por ejemplo, <i>el faro delantero derecho está dañado</i> . Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Moneda	La moneda correspondiente al daño reclamado.
Nº de propiedad	Número de la propiedad, por ejemplo, propiedad 1, propiedad 2, etc. Por ejemplo, si una póliza cubre tres vehículos, puede enumerarlos de la siguiente forma: 1 es Toyota Corolla, 2 es Mazda Miata y 3 es Hyundai Pony.
Tipo de propiedad dañada	Tipo de propiedad, como motocicleta, autocaravana, vehículo de pasajeros privado, casa, etc.
Cantidad estimada	Estimación de la cantidad de daño en la propiedad asegurada.
<b>Integración de daños</b>	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre el registro de daños. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.

Campo	Descripción
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre el registro de daños. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- [Cómo trabajar con la página inicial de daños](#) (consulte "[Trabajo con la página inicial de daños](#)" en la página 685)
- [Gestión de daños](#) (en la página 686)

## Propiedades de seguro

Utilice las páginas de propiedades del seguro para crear, actualizar y someter a seguimiento las cuentas de propiedades de seguro. Un registro de propiedades de seguro permite agrupar los contactos y generar una acumulación de su información relacionada a partir de los contactos vinculados a la propiedad del seguro.

Una *propiedad de seguro* es un activo tangible para el que un contacto o propietario de una compañía tiene un título legal. El propietario adquiere la póliza de seguro para proteger la propiedad física frente a pérdida por hurto, incendio u otros riesgos. Este término (propiedad de seguro) también se utiliza en las reclamaciones. El propietario puede especificar qué propiedad de seguro se ha visto dañada en un incidente. Puede usar un registro de propiedades de seguro para realizar un seguimiento de todos los tipos de propiedades aseguradas, tales como un vehículos, embarcaciones, joyas, inmuebles, etc.

Las páginas de propiedades de seguro permiten identificar y perfilar propiedades de seguro capturando información como marca, modelo, año de construcción, número de licencia, etc. También se pueden utilizar para revisar otra información relacionada. Para obtener más información, consulte [Coberturas](#) (en la página 681) y [Daños](#) (en la página 685).

**NOTA:** El administrador de la compañía determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del cargo no se incluye el seguimiento de la información de propiedades de seguro, puede que la ficha Propiedades de seguro quede excluida de la instalación.



## Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro

La página inicial de propiedades de seguro es el punto de partida para gestionar registros de propiedades de un seguro.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de propiedades de seguro. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de registros de propiedades de seguro

Puede crear un registro de propiedades de seguro haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Propiedades de seguro modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de propiedades de seguro](#) (en la página 690).

### Cómo trabajar con listas de propiedades de seguro

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar disponibles para las propiedades de un seguro:

Lista de propiedades de seguro	Filtros
Todas las propiedades de seguro	Todas las propiedades de seguro a las que puede acceder
Propiedades de seguro modificadas recientemente	Todas las propiedades de seguro con el nombre del campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de la sección Propiedades de seguro modificadas recientemente

La sección Propiedades de seguro modificadas recientemente muestra aquellas propiedades de seguro que se han visualizado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial de propiedades de seguro

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de propiedades de seguro dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de propiedades de seguro haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de propiedades de seguro.

#### *Para agregar secciones a la página inicial de propiedades de seguro*

- 1 En la página inicial de propiedades de seguro, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de propiedades de seguro, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Gestión de propiedades de seguro

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Campos de propiedades de seguro

La página Editar propiedad de seguro permite agregar registros de propiedades de seguro o actualizar detalles de una propiedad de seguro existente. En la página Editar propiedad de seguro se muestra el conjunto completo de campos para una propiedad de seguro.

**CONSEJO:** también puede editar una propiedad de seguro en la página Lista de propiedades de seguro y en la página Detalles de propiedades de seguro. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualizar detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil de propiedad</b>	
Póliza	Póliza vinculada a la propiedad de seguro.
Secuencia	Número de secuencia de la propiedad de seguro. Por ejemplo, si tres vehículos corresponden a una póliza, el número de secuencia 1 podría ser para el Toyota, el 2 para el Mazda Miata y el 3 para el Hyundai.
Tipo	Tipo de propiedad de seguro, como motocicleta, autocaravana, vehículo de pasajeros privado, hogar familiar, etc.
Descripción	Descripción detallada de la propiedad de seguro. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Importe	Importe asegurado para la propiedad de seguro.
Moneda	La moneda utilizada para la propiedad de seguro.
<b>Integración de propiedad</b>	
ID externo	Realiza un seguimiento del ID de fuente externa de la información externa referente a la reclamación. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa de la propiedad de seguro, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración del sistema externo. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.

## Partes implicadas

Utilice las páginas de partes implicadas para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de parte implicada. La parte implicada realiza un seguimiento de la relación entre los contactos y las reclamaciones.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de la parte implicada, puede que la ficha Partes implicadas quede excluida de la instalación.

Una *parte implicada* suele ser un contacto implicado en un siniestro. Cada contacto puede tener un rol en una reclamación. Puede usar la ficha Partes implicadas para realizar el seguimiento de la relación de los contactos con las reclamaciones. Algunos ejemplos de rol de contactos en una reclamación son: demandante, conductor

asegurado y abogado. Las páginas de partes implicadas se pueden utilizar para identificar y perfilar una parte implicada.

## Trabajar con la página inicial de partes implicadas

La página inicial de partes implicadas es el punto de partida para gestionar partes implicadas

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de partes implicadas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de registros de parte implicada

Puede crear un registro de parte implicada haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Partes implicadas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de partes implicadas](#) (en la página 693).

### Cómo trabajar con listas de partes implicadas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar.

Lista de partes implicadas	Filtros
Todas las partes implicadas	Todas las partes implicadas que puede ver, independientemente del propietario de la parte implicada.
Partes implicadas modificadas recientemente	Todas las partes implicadas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

### Visualización de partes implicadas modificadas recientemente

La sección Partes implicadas modificadas recientemente muestra las partes implicadas que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en [Mostrar lista completa](#).

## Adición de secciones a la página inicial de partes implicadas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de partes implicadas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de partes implicadas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de partes implicadas.

### *Para agregar secciones a la página inicial de partes implicadas*

- 1 En la página inicial de partes implicadas, haga clic en [Editar diseño](#).
- 2 En la página Diseño de la página inicial de partes implicadas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en [Guardar](#).

## Gestión de partes implicadas

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de partes implicadas

La página Editar parte implicada permite agregar partes implicadas o actualizar detalles de una parte implicada existente. En la página Editar parte implicada se muestra el conjunto completo de campos de una parte implicada.

CONSEJO: también puede editar una parte implicada en la página [Lista de partes implicadas](#) y en la página [Detalles de partes implicadas](#). Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de partes implicadas.

Campo	Descripción
<b>Perfil de la parte implicada</b>	
Reclamación	Reclamación vinculada a la parte implicada.
Contacto	Nombre del contacto para la reclamación.
Nombre de la parte implicada	Nombre único de la parte implicada.
Rol	Rol del contacto en las reclamaciones. Algunos ejemplos son: demandante contrario, demandante, testigo, abogado y cónyuge asegurado.
Moneda	La moneda utilizada por la parte implicada.
Rol en el accidente	Rol de la parte implicada en el accidente. Algunos ejemplos: conductor, pasajero y peatón.
Ubicación	Ubicación del demandante cuando sucedió el accidente. Algunos ejemplos son: en vehículo implicado, en vehículo no implicado y peatón.
<b>Detalles de partes implicadas</b>	
Resumen de la lesión	Resumen de la lesión sufrida por la parte implicada. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Descripción de la lesión	Descripción detallada de la lesión en la parte implicada. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
<b>Integración de la parte implicada</b>	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la parte implicada. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa de la parte implicada, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa de la parte implicada.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la parte implicada se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

## Pólizas

Las páginas de pólizas permiten crear, actualizar y realizar el seguimiento de todo tipo de pólizas de seguros. Las pólizas suelen serlo de un contacto o una empresa que gestiona la compañía de seguros maneje, pero también se puede realizar el seguimiento de todas las directivas de un contacto o de una empresa, incluidas las de otras compañías de seguros.

**NOTA:** El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de pólizas, puede que la ficha Póliza quede excluida de la instalación.

Una *póliza* es un acuerdo escrito entre el asegurador y el titular de la póliza, mediante el cual el asegurador se compromete a proporcionar los beneficios de seguro en caso de que se produzca un evento que cubra el seguro y mediante el cual el titular de la póliza se compromete a pagar una prima. Las pólizas ofrecen una estructura a los aseguradores para gestionar relaciones de contactos y empresariales.

El tipo de registro de póliza permite a los aseguradores pasar de relaciones basadas en pólizas a relaciones centradas en clientes y unidades familiares accediendo a información de pólizas de alto nivel. La información de pólizas (por ejemplo, tipo, estado y fecha efectiva en Oracle CRM On Demand) admite compromisos de relaciones centradas en clientes y unidades familiares, como actividades, reclamaciones y agenda. Puede usar el tipo de registro de póliza para realizar el seguimiento de cualquier tipo de póliza, como aquellas pertenecientes a seguros de automóviles, inmuebles, responsabilidad civil, etc. Una póliza puede tener pólizas principales, por lo que se admiten todos los tipos de estructuras y jerarquías de pólizas. Tales jerarquías de pólizas admiten la agrupación de pólizas en grupos de pólizas, proporcionando así la flexibilidad necesaria para construir cualquier estructura de pólizas que resulte necesaria.

### Perfil e información relacionada acerca de las pólizas

Puede utilizar las páginas de pólizas para identificar y obtener información detallada y de perfil sobre una póliza. También puede utilizar las páginas de pólizas para revisar las pólizas secundarias de una póliza y demás información relacionada, incluido lo siguiente:

- [Titulares de la póliza](#) (consulte "[Titulares de pólizas](#)" en la página 700)
- [Reclamaciones](#) (en la página 674)
- [Propiedades del seguro](#) (consulte "[Propiedades de seguro](#)" en la página 688)
- [Coberturas](#) (en la página 681)
- **Actividades.** Una actividad se puede relacionar con una póliza. La página inicial de pólizas muestra las actividades relacionadas con una póliza. Para obtener más información, consulte [Trabajar con la página inicial de pólizas](#) (consulte "[Cómo trabajar con la página inicial de pólizas](#)" en la página 696).
- **Solicitudes de servicio.** Una solicitud de servicio puede estar relacionada con una póliza. En la página inicial de pólizas, puede mostrar solicitudes de servicio relacionadas con pólizas. Para obtener más información sobre solicitudes de servicio, consulte [Solicitudes de servicio](#) (en la página 337)

# Cómo trabajar con la página inicial de pólizas

La página inicial de pólizas es el punto de partida para gestionar pólizas.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de pólizas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

## Creación de pólizas

Puede crear una póliza haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Pólizas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de pólizas](#) (en la página 698).

## Cómo trabajar con listas de pólizas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de pólizas.

Lista de pólizas	Filtros
Todas las pólizas	Todas las pólizas que puede ver, independientemente del propietario del registro.
Pólizas modificadas recientemente	Todas las pólizas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.
Mis pólizas	Pólizas con su nombre en el campo Propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de pólizas modificadas recientemente

La sección Pólizas modificadas recientemente muestra aquellas pólizas que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.



## Adición de secciones a la página inicial de pólizas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de pólizas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de pólizas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de pólizas.

### *Para agregar secciones a la página inicial de pólizas*

- 1 En la página inicial de pólizas, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de pólizas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Gestión de pólizas

Para gestionar pólizas, realice la siguiente tarea: [Realizar seguimiento de pólizas principales](#) (en la página 697).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con archivos adjuntos](#) (en la página 111)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Realizar seguimiento de pólizas principales

Para permitir el seguimiento de una póliza principal de póliza, agregue la póliza principal al campo Póliza principal en la póliza secundaria.

### *Para realizar el seguimiento de una póliza principal*

- 1 Seleccione una póliza.

Para obtener información sobre cómo seleccionar una póliza, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalles de la póliza, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar póliza, seleccione el campo Póliza principal y elija una póliza.

## Campos de pólizas

La página Editar póliza permite agregar una póliza o actualizar los detalles de una póliza existente. En la página Editar póliza se muestra todo el conjunto de campos para una póliza.

También puede editar un registro de póliza en la página Lista de pólizas y en la página Detalles de póliza. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "Actualización de los detalles de registro" en la página 71).

**CONSEJO:** puede indicar jerarquías de pólizas, en las que una póliza sea la secundaria de otra póliza, mediante la selección de una póliza principal en un registro de póliza. Para obtener información acerca de cómo realizar el seguimiento de pólizas principales, consulte [Seguimiento de pólizas principales](#) (consulte "Realizar seguimiento de pólizas principales" en la página 697).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de póliza.

Campo	Descripción
<b>Perfil de la póliza</b>	
Nº de póliza	Número de póliza que suele generar el sistema de pólizas.
Tipo de póliza	Tipo de la póliza, por ejemplo, automóvil, propiedad, responsabilidad general, remuneración de los trabajadores o seguro de vida.
Estado	Estado de la póliza, como nuevo negocio, forzar, pendiente, finalizada, renovación u oferta económica.
Subestado	Subestado de la póliza, como no enviada, revisión de intermediario, cancelada o vencida.
Moneda	La moneda correspondiente a la póliza,
Fecha efectiva	Fecha en la que la póliza es efectiva.
Fecha de caducidad	Fecha en la que la póliza ha caducado.
Fecha de cancelación	Fecha en la que la póliza se ha cancelado.
Estado de tarificación	Tarifa que se puede aplicar a una póliza en un estado

Campo	Descripción
	concreto.
Tarificación	Plan de tarifas para esta póliza. Cada compañía de seguros puede tener distintos niveles de tarifa para una póliza. Algunos valores de ejemplo son: 01, 02, 03, etc.
Propietario	El propietario del registro de póliza.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
<b>Integración de póliza</b>	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la directiva. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de esta póliza se actualizaron por última vez a partir de la fuente externa.
<b>Agente de pólizas</b>	
Agencia principal	Primera agencia que ha iniciado la póliza.
Agente principal	Agente principal que gestiona esta póliza.
Fuente de referencia	Fuente de referencia, como Internet, correo directo, anuncio en revista y referencia de cliente.
Código de productor	Código del productor que llevó la póliza al asegurador.
Cantidad nominal	Cantidad fijada en la póliza de seguro pagadera al morir o al vencimiento.
Prima total	Prima total de la póliza
Estado de facturación	Estado de facturación de la póliza, como facturada,

Campo	Descripción
	transcurrida o pagada.
Vencimiento de la factura	Fecha en la que vence la factura de la póliza.
Plazo	Duración de la póliza, por ejemplo, 1 año, 2 años, etc.
Método de pago de la póliza	Método que utiliza el cliente para pagar la póliza, como dinero en efectivo, cargo en cuenta, cheque o transferencia electrónica de fondos.

## Titulares de pólizas

Utilice las páginas Titular de la póliza para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de titular de póliza. Un *titular de póliza* suele ser el contacto propietario de la póliza que gestiona la compañía de seguros.

Los registros de titulares de pólizas se utilizan para realizar el seguimiento de la relación entre los contactos y las pólizas. Conservan todos los tipos de rol que un contacto puede tener en una póliza. Algunos ejemplos de rol son: asegurado, conductor principal, beneficiario, etc. Se pueden crear otros roles, según sea necesario. Para obtener información sobre la configuración de campos y valores de campo, consulte Crear y editar campos.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de titulares de pólizas, puede que la ficha Titulares de pólizas quede excluida de la instalación.

## Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas

La página inicial de titulares de pólizas es el punto de partida para gestionar pólizas.

**NOTA:** El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de titulares de pólizas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de titulares de póliza

Puede crear un titular de póliza haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Titulares de pólizas modificados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de titulares de pólizas](#) (en la página 702).

## Cómo trabajar con listas de titulares de pólizas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas estas listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. Usted y sus gestores pueden crear listas adicionales basadas en distintos criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

La tabla siguiente describe las listas estándar de titulares de pólizas.

Lista de titulares de pólizas	Filtros
Todos los titulares de pólizas	Todos los titulares de pólizas que puede ver, independientemente del propietario del título de la póliza
Titulares de pólizas modificados recientemente	Todos los titulares de pólizas, ordenados por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Cómo crear y restringir listas](#) (consulte "[Crear y restringir listas](#)" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de sólo visualización, por lo que no se admite su edición o eliminación.

## Visualización de titulares de pólizas modificados recientemente

La sección Titulares de pólizas modificados recientemente muestra los titulares de pólizas que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de titulares de pólizas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de titulares de pólizas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de titulares de pólizas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de titulares de pólizas.

### *Para agregar secciones a la página inicial de titulares de pólizas*

- 1 En la página inicial de titulares de pólizas, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página Diseño de la página inicial de titulares de pólizas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de titulares de pólizas](#) (en la página 702)
- [Campos de titulares de pólizas](#) (en la página 702)

## Gestión de titulares de pólizas

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas](#) (en la página 700)
- [Campos de titulares de pólizas](#) (en la página 702)

## Campos de titulares de pólizas

La página Editar titular de póliza permite agregar un titular de póliza o actualizar los detalles de un titular de póliza existente. En la página Editar titular de póliza se muestra todo el conjunto de campos para un titular de póliza.

**CONSEJO:** también puede editar la información del titular de póliza en la página Lista de titulares de pólizas y en la página Detalles de titulares de pólizas. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte [Actualización de detalles del registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71).

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Perfil del titular de la póliza</b>	
Póliza	Póliza vinculada al titular.
Titular del contacto	Nombre del contacto para la póliza.
Nombre del titular de la póliza	Nombre único del titular de la póliza.
Rol	Rol del contacto de esta póliza. Algunos roles de ejemplo son: asegurado, conductor principal y beneficiario.
Moneda	La moneda utilizada por el titular de la póliza.
Tipo de asegurado	Tipo de asegurado para cada contacto en la póliza, como principal o secundario.
Porcentaje	Porcentaje de la póliza que pertenece al titular. Por ejemplo, en una póliza de seguro de vida, los clientes pueden recibir los ingresos de la póliza en función de este porcentaje.
<b>Integración de titular de póliza</b>	
ID de sistema externo	ID de fuente externa de la información externa sobre el titular de la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el titular de la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre el titular de la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del titular de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas](#) (en la página 700)

## Perfil de intermediario

La ficha Perfiles de intermediarios representa cualquier intermediario que vende o proporciona productos de seguros. Cada año, el gestor del canal suele reunirse con cada intermediario y realizar un nuevo perfil de intermediario para ese año. El perfil de intermediario captura la información demográfica de un intermediario para un año concreto.

Las páginas Perfiles de intermediarios en Oracle CRM On Demand permiten capturar información demográfica sobre el socio, como el nombre del intermediario, la dirección, el número de teléfono, el número de fax, el

sitio web, los ingresos, la descripción del negocio, etc. El perfil del intermediario es un secundario del socio. Para obtener más información, consulte [Socios](#) (en la página 386).

## Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios

La página inicial de perfiles de intermediarios es el punto de partida de la gestión de perfiles de intermediarios.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de intermediario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

### Creación de un perfil de intermediarios

Puede crear un perfil de intermediario haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Perfil de intermediario modificado recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de perfiles de intermediarios](#) (en la página 706).

### Trabajar con listas de perfiles de intermediarios

La sección Listas de perfiles de intermediario muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de perfiles de intermediarios.

Lista de perfiles de intermediarios	Descripción
Todos los perfiles de intermediarios	Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra los perfiles de intermediarios.
Perfil de intermediarios modificado recientemente	Filtra todos los perfiles de intermediarios, ordenados por la fecha de modificación.
Todos los perfiles de intermediarios nacionales	Filtra todos los perfiles de intermediarios en los que el subcanal está definido en Nacional.
Mis perfiles de intermediarios	Filtra los perfiles de intermediarios con el nombre del campo Propietario.



Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una nueva lista, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Creación y restricción de listas](#) (consulte "Crear y restringir listas" en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una nueva lista, edite o elimine una lista existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas también incluye las listas estándar creadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlas ni eliminarlas.

## Visualización de la sección Perfil de intermediario modificado recientemente

La sección Perfil de intermediario modificado recientemente muestra las solicitudes de perfil de intermediario de las que es propietario y que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial de perfiles de intermediario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de perfiles de intermediario:

- Listas de perfiles de intermediario
- Perfiles de intermediario modificados recientemente
- Mis perfiles de intermediarios
- Todos los perfiles de intermediario nacionales.

### *Para agregar secciones a la página inicial de perfiles de intermediarios*

- 1 En la página inicial de perfiles de intermediarios, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial de perfiles de intermediarios, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

## Gestión de perfiles de intermediarios

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte [Trabajar con registros](#) (en la página 38).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42)

- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Campos de perfiles de intermediarios

Utilice la página Edición de perfiles de intermediarios para agregar un perfil de intermediario o actualizar los detalles de un perfil de intermediario existente. Esta página muestra el conjunto completo de campos de un perfil de intermediario.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información demográfica</b>	
Nombre de perfil de intermediario	Nombre del perfil de intermediario. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Socio	Nombre del intermediario que tiene el perfil.
Subcanal	Descripción de la cobertura de intermediario. Las opciones son: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas.
Segmentación	Descripción de la segmentación del intermediario. Las opciones son: Sector privado, Crecimiento y Minorista.
Año de perfil de intermediario	Año durante el cual es válido un perfil de intermediario.
Nº de teléfono	Número de teléfono del intermediario.

Campo	Descripción
Nº de fax	Número de fax del intermediario.
Sitio web	Dirección URL del intermediario.
País	País en el que se ubica el intermediario.
Dirección 1	Dirección de la ubicación del intermediario.
Dirección 2	Dirección de la ubicación del intermediario.
Ciudad	Ciudad en la que se ubica el intermediario.
Provincia	Estado (en jurisdicciones federales como Estados Unidos) o provincia (en jurisdicciones como Canadá que utiliza provincias) en el que está ubicado el intermediario, por ejemplo, <i>CA</i> para California u <i>ON</i> para Ontario.
Código postal	Código ZIP (en Estados Unidos) o código postal (en otras jurisdicciones) para la ubicación del intermediario.
<b>Varios</b>	
Información general de la compañía	Información general del intermediario.
Historial de la compañía y crecimiento futuro	Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro.
Estructura territorial/regional	Descripción del territorio del intermediario y la estructura regional.



# 11 Automoción

---

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registro con información relacionada con el sector automovilístico:

- **Vehículos.** Utilice estas páginas para realizar el seguimiento del historial de ventas y servicio de un vehículo.
- **Concesionarios.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los concesionarios.

**Nota:** Estos tipos de registro sólo están disponibles con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Concesionarios

Utilice las páginas iniciales de los distribuidores para crear registros de distribuidores, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de concesionarios, puede que la ficha Concesionario quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial del concesionario

La página inicial del concesionario es el punto de partida para la gestión de concesionarios.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del concesionario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

## Creación de un concesionario

Para crear un concesionario, haga clic en el botón Nuevo en la sección Mis concesionarios visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42) y [Campos de concesionarios](#) (consulte "[Campos de concesionario](#)" en la página 712).

## Trabajar con listas de concesionarios

La sección Listas de concesionarios muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los

gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de concesionarios.

Lista de concesionarios	Filtros
Todos los concesionarios	Todos los concesionarios que puede ver, independientemente del propietario.
Mis concesionarios	Concesionarios con su nombre en el campo Propietario.
Distribuidores modificados recientemente	Todos los concesionarios con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de los concesionarios modificados recientemente

La sección Mis concesionarios modificados recientemente muestra los concesionarios que ha visto más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Visualización oportunidades relacionadas con el concesionario

La sección Oportunidades relacionadas con el concesionario muestra las oportunidades principales asignadas al usuario.

Para ampliar la lista de oportunidades relacionadas con el concesionario, haga clic en Mostrar la lista completa.

### Adición de secciones a la página inicial del concesionario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial del concesionario:

- Distribuidores creados recientemente
- Distribuidores modificados recientemente
- Mis distribuidores creados recientemente
- Mis distribuidores modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del concesionario)

**Para agregar secciones a la página inicial del concesionario**

- 1 En la página inicial del concesionario, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del concesionario, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

**Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los concesionarios:

- [Campos de concesionarios](#) (consulte "[Campos de concesionario](#)" en la página 712)
- [Gestión de concesionarios](#) (en la página 711)

**Gestión de concesionarios**

Para gestionar concesionarios, realice las siguientes tareas:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Añadir notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)
- [Gestión de agendas y actividades](#) (en la página 143)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

**Información relacionada**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los concesionarios:

- [Concesionarios](#) (en la página 709)
- [Campos de concesionarios](#) (consulte "[Campos de concesionario](#)" en la página 712)

- [Trabajar con la página inicial del concesionario](#) (en la página 709)
- [Informes](#) (en la página 795)

## Campos de concesionario

La página Editar concesionario le permite agregar concesionarios o actualizar los detalles de concesionarios existentes. En la página Editar concesionario se muestra el conjunto completo de campos para un distribuidor.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información principal del concesionario</b>	
Nombre	Nombre del concesionario del automóvil. Límite de 100 caracteres.
Número de teléfono	Número de teléfono del distribuidor.
Tipo de concesionario	Tipo de distribuidor, por ejemplo, Distribuidor de camiones. Límite de 20 caracteres.
Sitio	Sitio web del concesionario. Límite de 50 caracteres.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de contacto del concesionario. Límite de 50 caracteres.
<b>NOTA:</b> los siguientes campos de dirección de facturación y envío no están disponibles de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlos en la página de detalles del concesionario, como parte de una sección adicional. Para obtener más información sobre la configuración de las páginas de detalles, consulte <a href="#">Personalización de diseños de páginas estáticas</a> .	
Dirección de facturación 1, 2, 3	<p>Dirección de facturación del concesionario.</p> <p><b>NOTA:</b> si está configurado el uso de direcciones compartidas para la compañía, el campo de la dirección de facturación será de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para ajustarse a los requisitos de las direcciones compartidas. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte <a href="#">Direcciones</a>.</p>
Ciudad de facturación	Ninguna.



Campo	Descripción
País de facturación	País especificado en la dirección de facturación del concesionario. Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> .
Apartado de correos/Código de clasificación de facturación	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/Sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> .
Provincia de facturación	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección u otros equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región). Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> .
Estado de EE.UU. de facturación	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU., con todas las letras en mayúscula. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo.
Código postal de facturación	Ninguna.
Dirección de envío 1, 2, 3	Dirección de envío del concesionario. Para obtener más información sobre cómo mapear campos de dirección país a país, consulte <a href="#">Acerca de países y mapeo de direcciones</a> .  <b>NOTA:</b> si está configurado el uso de direcciones compartidas para la compañía, el campo de la dirección de envío será de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para ajustarse a los requisitos de las direcciones compartidas. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte <a href="#">Direcciones</a> .
Ciudad de envío	Ninguna.
País de envío	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo. Para obtener más información, consulte <a href="#">Acerca de países y asignación de direcciones</a> .

Campo	Descripción
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/Sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio. Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones.
Provincia de envío	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección u otros equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región). Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones.
Estado de EE.UU. de envío	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU., con todas las letras en mayúscula. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo.
Código postal de envío	Ninguna.
<b>Información adicional</b>	
Estado	Estado del distribuidor, por ejemplo, Activo.
Concesionario principal	Distribuidor principal del registro del distribuidor actual.
Moneda	Moneda de emisión.
Clasificación	Clasificación del concesionario respecto a otros concesionarios, habitualmente en cuanto a ventas o servicios. Límite de 22 caracteres.
Propietario	<p>Propietario del registro del concesionario.</p> <p>Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario.</p> <p>El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que el usuario o los gerentes ejecutan desde las páginas Informes y Cuadro de mandos.</p> <p>Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).</p>

Campo	Descripción
URL	URL (Universal Resource Locator) del distribuidor. Límite de 100 caracteres.
Ubicación principal	Sitio web principal del concesionario. Límite de 50 caracteres.
Etapas	Fase del proceso de presentación de solicitud y contratación del distribuidor. Valores predeterminados: Activo, Solicitud pendiente, Candidato y Contrato pendiente.

## Campos personalizados

**NOTA:** los administradores de la compañía, cuyos roles incluyen el privilegio Personalizar la aplicación, suelen crear campos personalizados.

Los campos personalizados que se creen en un registro de cuentas aparecerán del mismo modo en los registros de distribuidores, ya que estos heredan los campos personalizados de los registros de cuentas. Sin embargo, los campos personalizados que se creen en un registro de distribuidor no aparecerán automáticamente en los registros de cuentas.

Si quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Cuenta y Distribuidor, el administrador de la compañía tendrá que crearlos en el registro Cuenta y hacer que sean visibles tanto en la vista Cuenta como en la vista Distribuidor.

Si no quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Cuenta y Distribuidor, el administrador de la compañía podrá crear los campos personalizados específicos de cuentas en el registro de cuenta y hacer que sólo sean visibles en la vista Cuenta.

Para obtener más información sobre campos personalizados, consulte Acerca de campos personalizados.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los distribuidores:

- [Concesionarios](#) (en la página 709)
- [Cómo trabajar con la página inicial del concesionario](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial del concesionario](#)" en la página 709)
- [Gestión de concesionarios](#) (en la página 711)

## Vehículos

Utilice las páginas de Vehículos para crear vehículos, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

**NOTA:** el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de vehículos, puede que la ficha Vehículos quede excluida de la instalación.

## Trabajar con la página inicial del vehículo

La página inicial del vehículo es el punto de partida para la gestión de vehículos.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del vehículo. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

### Creación de un vehículo

Para crear un vehículo, haga clic en el botón Nuevo en la sección Mis vehículos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte [Crear registros](#) (consulte "Creación de registros" en la página 42) y [Campos de vehículos](#) (en la página 725).

### Trabajar con listas de vehículos

La sección Listas de vehículos muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas y visibles para todos los usuarios. El usuario y los gerentes pueden crear listas adicionales basadas en otros criterios. Estas listas personalizadas aparecen encima del conjunto de listas estándar.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de vehículos.

Lista de vehículos	Filtros
Todos los vehículos	Todos los vehículos, ordenados por el número de identificación del vehículo (NIV).
Todos los vehículos recientemente modificados	Todos los vehículos, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nueva. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte [Crear y restringir listas](#) (en la página 89).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

### Visualización de los vehículos modificados recientemente

La sección Mis vehículos modificados recientemente muestra los vehículos que ha visto más recientemente.

### Visualización de solicitudes de servicio relacionadas con vehículos

La sección Solicitudes de servicio relacionadas con vehículos contiene esta información:

- **Número de servicio.** Solicitudes de servicio asignadas al usuario. Haga clic en Número de SS para revisar la solicitud de servicio.
- **Asunto.** Título de la solicitud de servicio.
- **Activo.** Activo correspondiente a la solicitud de servicio.
- **Mostrar la lista completa.** Expande la lista de las solicitudes de servicio relacionadas con vehículos.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

## Adición de secciones a la página inicial del vehículo

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial del vehículo:

- Vehículos creados recientemente
- Vehículos recientemente modificados
- Mis vehículos creados recientemente
- Mis vehículos modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del vehículo)

Realice la siguiente tarea para agregar secciones a la página inicial del vehículo.

### *Para agregar secciones a la página inicial del vehículo*

- 1 En la página inicial del vehículo, haga clic en Editar diseño.
- 2 En la página de diseño de la página inicial del vehículo, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
- 3 Haga clic en Guardar.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- [Campos de vehículos](#) (en la página 725)
- [Gestión de vehículos](#) (en la página 717)

## Gestión de vehículos

En los siguientes temas se describe la configuración opcional que puede realizar el administrador de la compañía al gestionar vehículos en Oracle CRM On Demand:

- [Activación de un tipo de producto de vehículo](#) (en la página 720)

- [Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio](#) (en la página 719)

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Actualizar la propiedad de vehículos](#) (en la página 722)
- [Seguimiento de solicitudes de servicio de vehículos](#) (consulte "[Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos](#)" en la página 721)
- [Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos](#) (en la página 722)
- [Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos](#) (en la página 723)
- [Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos](#) (en la página 724)

**NOTA:** esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- [Crear registros](#) (consulte "[Creación de registros](#)" en la página 42)
- [Actualizar detalles de registro](#) (consulte "[Actualización de los detalles de registro](#)" en la página 71)
- [Enlazar registros al registro seleccionado](#) (en la página 73)
- [Trabajar con listas](#) (en la página 83)
- [Trabajar con registros](#) (en la página 38)
- [Agregar notas](#) (consulte "[Adición de notas](#)" en la página 106)
- [Transferir la propiedad de los registros](#) (en la página 100)
- [Hacer un seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226) (incluye enlazar vehículos a cuentas)
- [Adjuntar archivos y direcciones URL a registros](#) (en la página 114)
- [Eliminar y restaurar registros](#) (en la página 121)
- [Hacer un seguimiento de activos](#) (consulte "[Realizar el seguimiento de activos](#)" en la página 226) (incluye enlazar vehículos a cuentas)
- [Cambiar el nombre de tipos de registro](#)

**NOTA:** Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- [Vehículos](#) (en la página 715)
- [Campos de vehículos](#) (en la página 725)

- [Trabajar con la página inicial del vehículo](#) (en la página 716)
- [Informes](#) (en la página 795)

## Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio

El diseño de solicitud de servicio predeterminado no muestra la asociación de vehículo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede configurar un diseño de página de solicitud de servicio personalizado con el siguiente procedimiento.

### *Para mostrar la asociación de vehículo en un registro de solicitudes de servicio*

- 1 Desde cualquier página, haga clic en **Administrador**, seleccione **Personalización de aplicaciones**, haga clic en **Solicitudes de servicio** y en **Diseño de página de solicitud de servicio**.
- 2 En la lista **Diseño de la página**, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el vínculo **Editar** de un diseño existente para modificarlo.
  - Haga clic en el botón **Nuevo diseño** para crear un nuevo diseño.
  - Haga clic en el vínculo **Copiar** para copiar un diseño existente.Aparece el Asistente de diseño de páginas.
- NOTA:** el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el enlace de diseño de página en el que haga clic.
- 3 En el paso 1 (**Nombre de diseño**), introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional).
- 4 En el paso 2 (**Configuración de campos**), seleccione las características de los campos según sea necesario.
- 5 En el paso 3 (**Diseño de los campos**), asegúrese de que el campo **Vehículo** está disponible en **Diseño de página de solicitud de servicio**.
- 6 Haga clic en **Finalizar** para salir del asistente.

Ahora debe asignar el nuevo diseño personalizado a un rol de usuario mediante el Asistente de gestión de roles.
- 7 Haga clic en **Administrador**, seleccione **Administración de usuarios y controles de acceso** y, a continuación, haga clic en **Gestión de roles**:
- 8 Busque el rol al que desea asignar el diseño de página de solicitud de servicio y haga clic en **Editar**.
- 9 En el paso 6 del asistente, cambie el nombre del diseño de página al diseño de página de solicitud de servicio personalizado para el registro de solicitud de servicio.
- 10 Haga clic en **Finalizar** para salir del asistente.

**NOTA:** al activar la asociación de vehículo, también puede actualizar el diseño de la página Búsqueda de vehículo para modificar la selección de asociación que ve el usuario. Para obtener más información, consulte Gestión de diseños de búsqueda.

## Activación de un tipo de producto de vehículo

Normalmente, para agregar productos, el administrador de la compañía usa la parte Gestión de contenidos de la herramienta de administración. En el caso de los vehículos, el administrador puede actualizar el registro del producto con el valor Vehículo en el campo Tipo de producto. Observe que el tipo de producto de los registros de vehículos no se muestra en el diseño predeterminado del producto. Para activar el tipo de producto de un vehículo, el administrador de la compañía puede crear un diseño personalizado de página del producto siguiendo los pasos de este procedimiento.

### *Para visualizar el tipo de producto de un registro de vehículo*

- 1** Desde cualquier página, haga clic en Administrador, seleccione Personalización de aplicaciones, haga clic en Producto, seleccione Diseño de página de producto y copie el diseño estándar de la página del producto en un nuevo diseño.
- 2** Complete el Asistente de diseño de páginas para el producto:
  - a** En el paso 1, asigne un nombre al diseño.
  - b** En el paso 2, active la casilla Requerido en Tipo de producto.
  - c** En el paso 3, compruebe que el campo Tipo de producto aparezca en la sección Información clave sobre el producto de la parte derecha.
  - d** Haga clic en Finalizar para salir del asistente.
- 3** Asigne el nuevo diseño personalizado a un rol de usuario según sea necesario mediante el Asistente de gestión de roles.
  - a** Haga clic en Administrador, seleccione Administración de usuarios y controles de acceso y, a continuación, haga clic en Gestión de roles:
  - b** Busque el rol que desee asignar al diseño personalizado de página de producto y haga clic en Editar.
  - c** En el paso 6 del asistente, cambie el valor de Nombre de diseño de página asignado a la página personalizada de producto por el registro Producto.
  - d** Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

El usuario cuyo rol se haya modificado puede crear un registro de producto con el campo Tipo de producto gracias a la función de administración de contenido. Para obtener más información sobre la adición de productos, consulte Configurar productos de la compañía.



Para obtener más información, consulte Configurar productos de la compañía.

## Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos

Cuando quiera revisar, actualizar o crear una solicitud de servicio de un vehículo, actualice el registro del vehículo o cree la solicitud de servicio para el vehículo asociado.

### Para hacer un seguimiento de las solicitudes de servicio de un vehículo

- 1 Seleccione el vehículo del que desee hacer el seguimiento.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Búsqueda de registros](#) (en la página 46).

- 2 En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Nuevo en la barra de título de Solicitud de servicio.

**NOTA:** al crear una solicitud de servicio, la selección de un concesionario permite al usuario cambiar de la búsqueda de todos los contactos a los contactos del concesionario relacionado. Puede cambiar el filtro para ejecutar una consulta según sus necesidades.

- 3 En la página de edición de solicitud de servicio, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de servicio.

Campo	Comentarios
Número de servicio	Oracle CRM On Demand genera este número.
Asunto	Título o breve descripción de esta actividad.
Prioridad	Prioridad de la solicitud de servicio, como 1-Lo más rápido posible, 2-Alta o 3-Media.
Estado	Estado de la solicitud de servicio, como Abierta, Pendiente o Cerrada.
Apertura	Indica la hora de apertura de la solicitud de servicio. Oracle CRM On Demand genera este número.
Contacto	Contacto relacionado con la solicitud de servicio.
Distribuidor	Concesionario relacionado con la solicitud de servicio.
Propietario	Propietario de la solicitud de servicio.

**NOTA:** al crear una solicitud de servicio, la selección de un concesionario cambia todos los contactos a los contactos asociados con el concesionario de forma predeterminada. Puede cambiar el filtro para ejecutar una consulta de todos los contactos.

## Actualizar la propiedad de vehículos

Cuando se venda un vehículo, actualice el registro del vehículo para hacer un seguimiento de la propiedad del vehículo.

**1** Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalle de vehículo, haga clic en Editar en la barra de título.

Para obtener información sobre los campos de la página Detalles del vehículo, consulte [Campos de vehículos](#) (en la página 725).

**3** En la página Edición de vehículo, actualice el campo Propietario en el registro de vehículo.

**4** Guarde el registro:

- Para guardar este registro y después abrir la página Detalle de vehículo (donde puede vincular información al registro), haga clic en Guardar.
- Para guardar este registro y abrir la página Editar (donde puede crear otro registro de vehículo), haga clic en Guardar y nuevo vehículo.

## Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos

Cuando quiera revisar, actualizar o crear el historial de ventas de un vehículo, actualice el registro del vehículo.

### *Para hacer un seguimiento del historial de ventas del vehículo*

**1** Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

**2** En la página Detalle de vehículo, desplácese a la sección Historial de ventas y haga clic en Agregar en la barra de título.

**NOTA:** si la sección Historial de ventas no está visible en la página Detalle de vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Historial de ventas al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

**3** En la página Historial de ventas, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de ventas.

Campo	Comentarios
-------	-------------

Campo	Comentarios
Nº de venta	Número generado por el sistema.
Código de moneda	Valor predeterminado de la moneda pertinente.
Nombre del propietario	Cuando seleccione los apellidos, esté campo se rellenará.
Apellidos del propietario	Propietario del vehículo.

- 4 Guarde el registro.

## Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos

Cuando desee revisar, actualizar o crear el historial de servicio de un vehículo, actualice el registro del vehículo. El historial de servicio puede incluir solicitudes de servicio y otros servicios relacionados con el vehículo.

### Para hacer un seguimiento del historial de servicio del vehículo

- 1 Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Agregar en la barra de título de Historial de servicio.

**NOTA:** si la sección Historial de servicio no está visible en la página Detalle del vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Historial de servicio al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 3 En la página Historial de servicio, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de servicio.

Campo	Comentarios
Número de historial de servicio	Número del historial de servicio que tiene un límite de 30 caracteres. Oracle CRM On Demand genera este número.
Número de SS	Registro de solicitud de servicio vinculado a este historial de servicio. Límite de 64 caracteres.
Apellidos del propietario	Propietario del vehículo. Límite de 50 caracteres.
Fecha de servicio	El valor predeterminado es la fecha actual.

Campo	Comentarios
Código de moneda	Valor predeterminado de la moneda pertinente. Límite de 20 caracteres.
Nombre de servicio	Nombre o número vinculado al registro del historial de servicio. Límite de 100 caracteres.
Marca	Fabricante o marca comercial del vehículo. Sólo lectura.
Nombre del propietario	Cuando seleccione los apellidos, esté campo se rellenará. Límite de 50 caracteres.
Proveedor de servicios	Concesionario u otro proveedor de servicio que haya suministrado el vehículo. Límite de 100 caracteres.
Descripción	Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

- 4 Guarde el registro.

## Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos

Puede hacer un seguimiento de la información financiera de un vehículo.

### *Para hacer un seguimiento de la información financiera de un vehículo*

- 1 Seleccione el vehículo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46).

- 2 En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Agregar en la barra de título Información financiera.

**NOTA:** si la sección Información financiera no está visible en la página Detalle de vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Información financiera al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- 3 En la página Editar información financiera, rellene la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información financiera.

Campo	Comentarios
Nº de detalle financiero	Número generado por el sistema. Límite de 15 caracteres.
Financiado por	Límite de 30 caracteres.

## Campos de vehículos

La página Edición de vehículo le permite agregar vehículos o actualizar los detalles de vehículos existentes. En la página Edición de vehículo se muestra el conjunto completo de campos para un vehículo.

**NOTA:** los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
<b>Información clave de vehículo</b>	
NIV	Número de identificación del vehículo (NIV). Límite de 100 caracteres.
Marcar	Fabricante o marca comercial del vehículo. Valores predeterminados: Metro Motors, Toyota y Marca desconocida.
Modelo	Modelo del vehículo. Valores predeterminados: 4Runner y Tacoma.
Año	Año en el que se fabricó el vehículo. Se trata de una lista de opciones numéricas y no acepta caracteres no numéricos.
Nombre del producto	<p>Nombre que recibe el producto.</p> <p>Normalmente, para agregar productos, el administrador de la compañía utiliza la función de gestión de contenido. En el caso de los vehículos, el administrador de la compañía puede actualizar el registro de producto con el campo Tipo de producto configurado en Vehículo. Observe que el tipo de producto no se expone en el diseño predeterminado del producto.</p> <p>El procedimiento para exponer el valor de Tipo de producto de los vehículos se describe en <a href="#">Activación de un tipo de producto de vehículo</a> (en la página 720).</p>
Embellecedor	Embellecedor del vehículo. Valores predeterminados: 2WD y Prerunner.
Puertas	Número de puertas del vehículo. Valores predeterminados: 2 puertas, 3 puertas y 4 puertas.
Color exterior	Color del vehículo.
Moneda del vehículo	Designación de moneda para el precio del vehículo, por ejemplo, dólares estadounidenses (USD).

Campo	Descripción
Propietario	Propietario del registro del vehículo.  Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte <a href="#">Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros</a> (en la página 39).
<b>Información adicional de vehículo</b>	
Usado/Nuevo	Si el vehículo es usado o no.
Tipo de producto	Tipo de vehículo. Límite de 30 caracteres. <b>NOTA: este campo es de sólo lectura.</b>
Color interior	Color del interior del vehículo, por ejemplo, Rojo.
Transmisión	Tipo de transmisión del vehículo. Valores predeterminados: Automático, Manual y Opción.
Motor	Tipo de motor del vehículo. Valores predeterminados: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros y Opción.
Carrocería	Tipo de carrocería del vehículo, por ejemplo, Coupé o Cabriolet.
Propiedad de	Tipo de propiedad sobre el vehículo, por ejemplo, Negocio o Coche de la compañía.
Contacto	Persona de contacto del vehículo. Límite de 100 caracteres. <b>NOTA: Este campo es de sólo lectura.</b>
Cuenta	Cuenta vinculada al vehículo.
Ubicación de la cuenta	Lugar donde se encuentra la cuenta. Límite de 50 caracteres. <b>NOTA: Este campo es de sólo lectura.</b>
Concesionario de venta	Nombre del concesionario que vende el vehículo. Límite de 100 caracteres.
Concesionario de servicios	Nombre del concesionario que sirve el vehículo. Límite de 100 caracteres.
PVPR	El precio de venta al público recomendado (PVPR) en la moneda empleada en el registro de vehículo. Límite de 22 caracteres.
Precio de factura de concesionario	Cantidad que se factura al distribuidor en la moneda empleada en el registro de vehículo. Límite de 22 caracteres.
Estado	Estado actual del vehículo, por ejemplo, Producción.
Ubicación	Ubicación del vehículo, por ejemplo, Lote del proveedor.

Campo	Descripción
Kilometraje actual	Número actual de kilómetros que aparece en el cuentakilómetros del vehículo. Límite de 22 caracteres (numéricos).
Tipo de garantía	Tipo de garantía que se proporciona con el vehículo, por ejemplo, Completo o Ampliado.
Nº del permiso de conducir	Número del permiso de conducir del propietario. Límite de 30 caracteres.
Región del permiso de conducir	Región en la que se ha expedido el permiso.
Descripción	Límite de 250 caracteres.

**Nota:** para configurar cualquiera de los campos de las listas de opciones, por ejemplo, Modelo, Embellecedor o Puertas, el administrador de la compañía puede personalizar los valores de las listas de opciones en la aplicación tal como se describe en [Cambiar valores de las listas de opciones](#).

## Campos personalizados

**NOTA:** los administradores de la compañía, cuyos roles incluyen el privilegio Personalizar la aplicación, suelen crear campos personalizados.

Los campos personalizados que se creen en un registro de activos aparecerán del mismo modo en los registros de vehículos. Los campos de vehículos heredan los campos personalizados de activos. Sin embargo, los campos personalizados que se creen en un registro de vehículos no aparecerán automáticamente en los registros de activos.

Si quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Activo y Vehículo, el administrador de la compañía tendrá que crearlos en el registro Activo y hacer que sean visibles tanto en la vista Activo como en la vista Vehículo.

Si no quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Activo y Vehículo, el administrador de la compañía puede crear campos personalizados específicos de activos para Activo y hacer que sólo sean visibles en la vista Activo.

Para obtener más información sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados](#).

## Campos adicionales

Existen varios campos que no aparecen de forma predeterminada en la página Detalle de vehículo: Nº de pieza, Fecha de compra, Precio de compra, Calidad, Fecha de envío, Fecha de instalación, Fecha de vencimiento, Fecha de notificación, Categoría del producto y Contrato.

El administrador de la compañía puede cambiar las definiciones de estos campos según convenga. Para obtener más información sobre la modificación de definiciones de campos, consulte [Creación y edición de campos](#). Para que estos campos estén visibles, el administrador de la compañía debe incluirlos en el diseño de la página. Para obtener más información sobre cómo hacer que estos campos queden visibles, consulte [Personalización de diseños de página estáticos](#).

## Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- [Cómo trabajar con la página inicial del vehículo](#) (consulte "[Trabajar con la página inicial del vehículo](#)" en la página 716)
- [Gestión de vehículos](#) (en la página 717)



# 12 Personalización de la aplicación

---

Puede utilizar las páginas Mi configuración para personalizar Oracle CRM On Demand. Para ver las instrucciones paso a paso, haga clic en uno de estos temas:

- [Actualización de los datos personales](#) (consulte "[Actualizar los datos personales](#)" en la página 730)
- [Configuración del tipo de registro de búsqueda predeterminado](#) (consulte "[Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado](#)" en la página 740)
- [Configuración del tema](#) (consulte "[Establecimiento del tema](#)" en la página 740)
- [Configuración del modo de vista previa de registro](#) (consulte "[Configurar el modo de vista previa de registro](#)" en la página 741)
- [Modificación de la configuración de idioma](#) (consulte "[Cambiar la configuración de idioma](#)" en la página 742)
- [Visualización de campos de seguimiento de auditorías](#) (consulte "[Ver campos de seguimientos de auditorías](#)" en la página 742)
- [Gestión de cuotas](#) (consulte "[Gestionar una cuota](#)" en la página 743)
- [Revisión de la actividad de inicio de sesión](#) (consulte "[Revisar la actividad de inicio de sesión](#)" en la página 744)
- [Modificación de la contraseña](#) (consulte "[Cambiar la contraseña](#)" en la página 744)
- [Configuración de las preguntas de seguridad](#) (consulte "[Configurar sus preguntas de seguridad](#)" en la página 745)
- [Revisión de la información de delegados](#) (en la página 745)
- [Adición de usuarios delegados](#) (en la página 746)
- [Concesión de acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica](#) (consulte "[Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica](#)" en la página 747)
- [Visualización de las fichas](#) (consulte "[Visualizar sus fichas](#)" en la página 748)
- [Modificación del diseño de las páginas de detalles](#) (en la página 748)
- [Modificación de diseños de la página inicial](#) (consulte "[Cambiar los diseños de la página inicial](#)" en la página 750)
- [Modificación del diseño de la barra de acciones](#) (consulte "[Cambiar el diseño de la barra Acción](#)" en la página 750)
- [Configuración del calendario](#) (consulte "[Configurar su calendario](#)" en la página 751)

- [Acceso a las herramientas de integración y datos](#) (en la página 752)
- [Visualización de las solicitudes de exportación](#) (en la página 753)
- [Incrustación del widget Listas de favoritos](#) (consulte "[Incrustar un widget Listas de favoritos](#)" en la página 756)
- [Incrustación del widget Centro de mensajes](#) (consulte "[Incrustar un widget Centro de mensajes](#)" en la página 756)
- [Incrustación del widget Informes](#) (consulte "[Incrustar un widget Informes](#)" en la página 757)
- [Incrustación del widget Lista sencilla](#) (consulte "[Incrustar un widget Lista sencilla](#)" en la página 758)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la personalización de la aplicación:

- [Acerca de los widgets de On Demand](#) (en la página 755)
- [Importación de contactos](#) (en la página 238)
- [Uso de Offline Client](#) (consulte "[Usar el Offline Client](#)" en la página 760)
- [Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#) (consulte "[Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#)" en la página 769)

## Actualizar los datos personales

Puede actualizar sus datos personales, como la dirección y el número de teléfono. Si el administrador de la compañía controla el diseño y la información que ve en la página Detalles personales, puede haber diferencias entre las siguientes descripciones y lo que ve.

**NOTA:** los cambios realizados en las opciones Idioma predeterminado, Moneda predeterminada, Zona horaria predeterminada y País predeterminado de las páginas Perfil personal no se reflejarán en todos los informes y análisis hasta que no cierre sesión y vuelva a iniciarla.

### Para actualizar sus datos personales

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En el formulario Editar información personal, actualice la información y, a continuación, guarde el registro.

**Nota:** debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo para activar algunos de los cambios (Idioma, Configuración regional, Zona horaria y Moneda).

En la tabla siguiente se describen algunos campos que puede revisar o actualizar.

Campo	Descripción
<b>Información básica del usuario</b>	
Nombre	Nombre del usuario. Límite de 50 caracteres. Es un campo necesario.
Apellidos	Apellidos del usuario. Límite de 50 caracteres. Es un campo necesario.
Iniciales	Iniciales del usuario. Límite de 50 caracteres.
Sr./Sra.	Tratamiento del usuario.
Estado	Este campo de sólo lectura indica el estado del usuario. Sólo los usuarios activos pueden acceder a Oracle CRM On Demand.
Informa a	Este campo de sólo lectura indica el gerente del usuario.  <b>NOTA:</b> en función de cómo haya configurado el administrador de la compañía los diseños de la página del usuario, es posible que se muestre el campo Informa a (alias), en lugar del campo Informa a. El campo Informa a (alias) muestra el identificador abreviado del gerente del usuario.
Cargo	Este campo de sólo lectura muestra el puesto del usuario.
Región	Región o área donde se ubica el usuario. Límite de 40 caracteres.
Región parcial	Mayor precisión de la región o área donde se ubica el usuario. Límite de 40 caracteres.
Rol	Este campo de sólo lectura muestra el rol asignado al usuario en Oracle CRM On Demand. Los roles de usuario definen las funciones de Oracle CRM On Demand para las que el usuario tiene privilegios de uso, el conjunto de permisos proporcionados al usuario para trabajar con información protegida así como la configuración de la interfaz de usuario que muestra la información.
Grupo principal	Grupo al que se ha agregado este usuario. Sólo lectura.
<b>Información detallada del usuario</b>	
Alias	Breve identificador del usuario que se usa para asignar o mostrar la propiedad de tipos de registros específicos. Por ejemplo, escriba el nombre preferido o el alias del usuario. Es un campo obligatorio y lo configura el administrador de la compañía.
ID de usuario	Identificador exclusivo del sistema de un usuario usado junto con el ID de inicio de sesión de compañía para iniciar sesión en la aplicación. Es un campo obligatorio y lo configura el administrador de la compañía.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico completa del usuario, como por ejemplo, isample@rightequip.com. La dirección de correo electrónico se utiliza para notificaciones del sistema como una notificación de

Campo	Descripción
	restablecimiento de contraseña. Es un campo obligatorio y lo configura el administrador de la compañía.
Correo electrónico secundario	Dirección de correo electrónico secundaria del usuario.
Nº de teléfono del trabajo	Número de teléfono del trabajo del usuario. Es un campo necesario.
Nº de teléfono celular	Número de teléfono celular del usuario.
ID de inicio de sesión de compañía	Compañía a la que pertenece el usuario. Es un campo predeterminado y se configura cuando se crea la compañía.
ID de inicio de sesión de usuario	ID con el que el usuario inicia sesión en la aplicación. El ID es una combinación del ID de inicio de sesión de la compañía y el ID de usuario, separados por una barra oblicua. ID de inicio de sesión del usuario es un campo necesario y lo configura el administrador de la compañía.
<b>Preferencias de contacto</b>	
No llamar nunca	Active esta casilla de verificación si no desea recibir llamadas de Oracle CRM On Demand Marketing.
No enviar nunca correo	Active esta casilla de verificación si no desea recibir correo de Oracle CRM On Demand Marketing.
No enviar nunca correo electrónico	Active esta casilla de verificación si no desea recibir mensajes de correo electrónico de Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar siempre alertas críticas	<p>Si esta casilla de verificación está seleccionada, recibirá mensajes de correo electrónico que contienen información importante de Oracle CRM On Demand. Estos mensajes incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Información crítica acerca de actualizaciones de productos y cambios de servicio para Oracle CRM On Demand y productos relacionados.</li> <li>■ Instrucciones y programaciones relativas a actualizaciones a versiones nuevas principales.</li> <li>■ Comunicaciones de alta prioridad o de emergencia que complementan a los procesos de soporte habituales (por ejemplo, en caso de un fallo de hardware).</li> </ul> <p>Este campo no se puede actualizar en la página Detalles personales. Sólo los administradores de la compañía pueden actualizar esta casilla de verificación para los usuarios, desde la página Detalles de usuario.</p> <p><b>NOTA:</b> esta casilla de verificación no se usa para determinar los usuarios que reciben las alertas del sistema que emite Oracle CRM On</p>

Campo	Descripción
	Demand Customer Care, como recordatorios de próximos eventos de mantenimiento programado.
<b>Información geográfica del usuario</b>	
Idioma, Entorno regional, Moneda, Zona horaria	<p>El administrador de la compañía establece la configuración predeterminada para estos ítems. Puede sustituir esta configuración predeterminada si hace clic en la lista de opciones de cada ítem y, a continuación, selecciona el valor que desee.</p> <p>Para obtener más información sobre estos campos, consulte <a href="#">Acerca de las configuraciones de perfil para usuarios</a> (consulte "Acerca de configuraciones de perfil para usuarios" en la página 737).</p> <p>Debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo para activar los cambios realizados en el idioma, la configuración regional, la moneda o la zona horaria.</p>
<b>Información de seguridad del usuario</b>	
Áreas temáticas de información	<p>Utilice esta lista de opciones para establecer su visibilidad en los registros de informes en tiempo real en Oracle CRM On Demand Answers. Estos informes proporcionan análisis de datos en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: le permite ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: le permite ver sus propios datos así como los datos compartidos con el equipo de cuentas y oportunidades.</p> <p>Si no define la configuración de Áreas de temas de información, se aplica la configuración para toda la compañía que ha definido el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre los informes, consulte <a href="#">Informes</a> (en la página 795), en particular, el tema Acerca de la visibilidad de los registros.</p>
Áreas de temas históricos	<p>Utilice esta lista de opciones para establecer la visibilidad de los registros de las áreas temáticas de los datos analíticos en Oracle CRM On Demand Answers. Los informes de datos analíticos están relacionados con los análisis históricos o de tendencias, o bien, contienen cálculos más complejos que aquellos reflejados en los informes en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: le permite ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: le permite ver sus propios datos así como los datos compartidos con el equipo de cuentas y oportunidades.</p> <p>Visibilidad completa: esta configuración combina Visibilidad del administrador, Visibilidad del equipo y libros.</p>

Campo	Descripción
	Si no define la configuración de Áreas de temas históricos, se aplica la configuración para toda la compañía que ha definido el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre los informes, consulte <a href="#">Informes</a> (en la página 795), en particular, el tema Acerca de la visibilidad de los registros.
Elemento basado en rol puede leer todos los registros	<p>Utilice esta lista de opciones si desea que en los informes de Oracle CRM On Demand Answers se use la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Por ejemplo, si el administrador de la compañía ha seleccionado para el rol de usuario la configuración de visibilidad Se pueden leer todos los registros en un tipo de registro dado, (haciendo clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso, Gestión de roles y, a continuación, editando un rol y haciendo clic en Acceso de tipo de registro), podrá ver todos los registros de ese tipo en Oracle CRM On Demand Answers, siempre y cuando la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada a través del perfil de la compañía o del perfil de usuario.</p> <p>Consulte <a href="#">Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros</a> (consulte "<a href="#">Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros</a>" en la página 739) para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros.</p> <p>Si no selecciona Elemento basado en rol puede leer todos los registros, en la información de Oracle CRM On Demand Answers se utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas de temas de información y Áreas de temas históricos.</p>
Identificador externo para inicio de sesión único	Sólo lectura. Para obtener más información, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados.
Último inicio de sesión	Campo generado por el sistema. Para obtener información sobre cómo revisar todos los intentos de inicio de sesión, consulte <a href="#">Revisión de la actividad de inicio de sesión</a> (consulte " <a href="#">Revisar la actividad de inicio de sesión</a> " en la página 744).
<b>Configuración de comunicaciones</b>	

Campo	Descripción
Ver el menú emergente Hacer clic para marcar	Esta casilla de verificación es para los usuarios configurados con Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand convierte los números de teléfono en enlaces en los que puede hacer clic en las páginas Lista y Detalles. Si activa la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar y, a continuación, hace clic en un enlace de número de teléfono, se le avisa con una ventana Hacer clic para marcar antes de que Oracle Contact On Demand realice la llamada. Para obtener más información sobre la realización de llamadas internas o externas, consulte <a href="#">Realización de llamadas</a> (en la página 368).
Mostrar bandeja de entrada de página inicial sobre comunicación de	Seleccione un valor en el menú para determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial sobre comunicación muestra actividades, por ejemplo, Último mes, Día anterior, etc. Oracle CRM On Demand filtra estas actividades. El filtro se basa en la hora de inicio de la actividad. Cuanto más corto sea el período, menor será el número de actividades de comunicaciones mostradas. Si selecciona Todo en el menú o deja el menú en blanco, la página Comunicaciones mostrará todas las comunicaciones. Debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que se aplique este cambio.
Mostrar actividades terminadas recientemente en la página inicial sobre comunicación de	Seleccione un valor en el menú para determinar el período durante el que la página inicial sobre comunicación muestra actividades terminadas recientemente, por ejemplo, Último mes, Día anterior, etc. Oracle CRM On Demand filtra estas actividades. El filtro se basa en la hora final de la actividad. Cuanto más corto sea el período, menor será el número de actividades de comunicaciones mostradas. Si selecciona Todo en el menú o deja el menú en blanco, la página Comunicaciones mostrará todas las actividades. Debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que se aplique este cambio.
<b>Información adicional</b>	
Nombre del tema	Esta lista de opciones le permite seleccionar de entre todos los temas de aplicación disponibles para la aplicación. Los temas cambian la apariencia de la aplicación, como el color de fondo, los hiperenlaces o los iconos. Hay varios temas predefinidos disponibles. No obstante, el administrador de la compañía puede crear los suyos propios en Oracle CRM On Demand. Un valor en blanco indica que se debe usar el tema que el administrador de la compañía haya establecido en el perfil de la compañía. Para obtener más información acerca de cómo crear temas personalizados, consulte Creación de temas nuevos.
Tipo de registro de búsqueda predeterminado	La lista de selección le permite cambiar el tipo de registro de búsqueda predeterminado para que se muestre en la búsqueda de la barra Acción. (Por ejemplo, cambie Contacto a Cuenta o a otro tipo de registro al que pueda acceder.) El valor predeterminado del cuadro de búsqueda de la barra Acción es este tipo de registro cada vez que inicia sesión en la aplicación, independientemente de dónde se haya quedado la última vez que inició sesión en la aplicación.

Campo	Descripción
Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión	Esta casilla de verificación le permite especificar si se muestra la página de bienvenida de Oracle CRM On Demand cuando inicia sesión en la aplicación.
Modo de vista previa de registro	<p>Esta lista de opciones permite activar la función de vista previa de registro y especificar cómo se abre la ventana de vista previa. Según la configuración seleccionada, se abrirá la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. También puede desactivar la función de vista previa de registro seleccionando Desactivado en este campo.</p> <p>La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía por compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye la configuración de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de vista previa de registro predeterminada para la compañía.</p>
Pantalla de visualización frontal	<p>Si está activada la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, en la pantalla de visualización frontal de la parte inferior de la ventana del explorador hay disponibles enlaces a las secciones de información relacionada de la página (por ejemplo, secciones de registros enlazadas). Puede hacer clic en los enlaces para ir a las secciones de información relacionada sin tener que recorrer la página. Puede contraer la pantalla de visualización frontal haciendo clic en el icono de signo menos (-) de la pantalla y volver a expandirlo haciendo clic en el icono de signo más (+). La configuración de expansión o contracción de la pantalla de visualización frontal se mantiene para todos los tipos de registros hasta que la vuelve a cambiar, incluso si cierra la sesión en la aplicación y la inicia de nuevo.</p> <p>También puede quitar la pantalla de visualización frontal completamente de las páginas de detalles si desactiva la funcionalidad en el perfil personal.</p> <p><b>NOTA:</b> la funcionalidad de pantalla de visualización frontal se puede activar o desactivar en el nivel de la compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye a la de la compañía. Los colores de la pantalla de visualización frontal vienen determinados por el tema que esté utilizando. Para obtener más información sobre cómo elegir un tema, consulte <a href="#">Establecimiento del tema</a> (en la página 740).</p>



Campo	Descripción
Formato de información relacionada	Si su rol de usuario dispone del privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada, podrá optar por mostrar las secciones de información relacionada en las páginas de detalles como listas o como fichas. Si la opción Formato de información relacionada de su perfil personal está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada del rol de usuario. Si la opción Formato de información relacionada de su rol de usuario está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada de la compañía.
Soporte de zona horaria de usuario para áreas de temas de información	<p>Si esta casilla de verificación está seleccionada en el perfil de usuario, las fechas y horas de los informes en tiempo real se mostrarán de acuerdo con su zona horaria.</p> <p>En función de cómo haya configurado el administrador de la compañía la página Perfil personal, podrá modificar esta configuración o no.</p> <p>Si esta casilla de verificación no está seleccionada en el perfil de usuario, las fechas y horas mostradas en los informes se visualizarán de acuerdo con la zona horaria de la compañía.</p>

## Acerca de configuraciones de perfil para usuarios

Todas las compañías tienen al menos un administrador de la compañía designado, que configura y personaliza la aplicación Oracle CRM On Demand para toda la organización. Los administradores de la compañía configuran inicialmente algunos valores predeterminados que heredan los usuarios, pero los usuarios pueden sustituir esta configuración predeterminada inicial. En la tabla siguiente se describen los efectos de la configuración.

Nombre de configuración	Descripción
Zona horaria	La aplicación admite el Hora universal coordinada (UTC, Universal Time Code) para que se muestren todas las horas y fechas de acuerdo con la zona horaria del usuario. Por ejemplo, una cita programada para las 11:00 a.m. PST se muestra como 2:00 p.m. para un usuario cuya configuración es EST, debido a las tres horas de diferencia.
Entorno regional	El valor de Configuración regional determina el formato de los números, monedas, números de teléfono, horas y fechas. Por ejemplo, los usuarios que seleccionan el valor de configuración regional Alemán - Alemania ven que los importes en la moneda se muestran como 110.000,00, mientras que los usuarios que seleccionan Inglés - Estados Unidos ven el mismo importe como 110,000.00. Los usuarios pueden seleccionar el formato con el que se encuentren más cómodos.

Nombre de configuración	Descripción
Idioma	La configuración de Idioma permite a los usuarios cambiar el idioma de la interfaz de usuario, la ayuda en línea y tutoriales. En función del idioma predeterminado de la compañía, los usuarios pueden ver ciertos elementos de informes en un idioma distinto al predeterminado.
Moneda	<p>La configuración de Moneda proporciona el importe en la moneda predeterminada vinculado a todos los nuevos registros que crea el usuario. Cuando un usuario ve los informes de ingresos, estos se muestran en la moneda predeterminada del usuario. Si un gerente ve los ingresos acumulados de usuarios con distintas monedas, verá el importe en su moneda predeterminada (los administradores de la compañía debe configurar los tipos de cambio para que esto ocurra).</p> <p>Sin embargo, los pronósticos siempre se acumulan en la moneda predeterminada de la compañía. Por ejemplo, un usuario con dólares estadounidenses como moneda predeterminada ve sus pronósticos convertidos en euros, si la moneda de la compañía es el euro.</p>
País	La configuración de País en el perfil de usuario controla la plantilla que se utiliza para mostrar los campos de dirección específicos del país predeterminados cuando el usuario crea un nuevo registro con una dirección. Por ejemplo, si el campo País del perfil del usuario está establecido en Francia, cuando el usuario crea un registro con una dirección, como un registro de cuenta, se utiliza la plantilla francesa para mostrar los campos de dirección específicos de Francia para las direcciones tanto de envío como de facturación cuando se abre por primera vez la página del nuevo registro. Oracle CRM On Demand tiene plantillas de direcciones específicas para más de 60 países.
Teléfono	<p>El formato del teléfono se determina en la configuración de entorno regional. La aplicación ajusta el número de teléfono para las llamadas fuera del área, por lo que los usuarios verán toda la secuencia que deben marcar. Por ejemplo, los usuarios de Estados Unidos necesitan marcar 011 cuando realizan llamadas internacionales. Por tanto, cuando un usuario marca +44 3333 333 333 para el Reino Unido, el número se muestra como 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>NOTA:</b> Los usuarios deben introducir un prefijo de signo más (+) delante de los números internacionales.</p> <p>Los campos de teléfono tienen un icono de teléfono al lado. Al hacer clic en el icono, aparece una ventana de verificación de teléfono que permite a los usuarios comprobar si la aplicación ha identificado correctamente el número: código de país, código de área, número local y cualquier extensión del número. Si se cierra esa ventana, se le solicitará que introduzca la secuencia de marcación correcta.</p> <p>Además, si los usuarios desean averiguar el código de un país determinado, pueden hacer clic en el icono de teléfono, seleccionar el país y guardar la información. El código de ese país aparecerá en el campo Teléfono.</p>

**NOTA:** Cuando se modifica esta configuración, el usuario debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que Oracle CRM On Demand muestre los datos con la nueva configuración.

## Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros

El administrador de la compañía configura la casilla de verificación Elemento basado en rol puede leer todos los registros en la página Perfil de la compañía, aunque el usuario puede anular esta configuración en la página Perfil de usuario. Según se haya configurado la casilla de verificación Elemento basado en rol puede leer todos los registros, la función de elaboración de informes de Oracle CRM On Demand Answers utilizará la visibilidad establecida por objetos en la definición del rol del usuario o de aquella establecida en los campos Áreas de temas de información y Áreas de temas históricos de las páginas Perfil de la compañía y Perfil de usuario. Para obtener más información sobre los perfiles de compañía y usuario, consulte [Acerca de la configuración de perfiles para compañías y usuarios](#) (consulte "Acerca de configuraciones de perfil para usuarios" en la página 737).

La tabla siguiente proporciona información sobre cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros.

Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros		Visibilidad del tipo de registro de rol
Configuración de perfil de la compañía	Configuración de perfil de usuario	
Sí	Sí	Activada
Sí	No	Desactivada
Sí	NULL	Activada (de forma predeterminada, se muestra la configuración del perfil de la compañía)
NULL	Sí	Activada
NULL	NULL	Desactivada (de forma predeterminada, se muestra la configuración del perfil de la compañía)
NULL	No	Desactivada

Si desea actualizar su perfil personal, consulte [Actualización de los datos personales](#) (consulte "Actualizar los datos personales" en la página 730).

Si desea actualizar el perfil de la compañía (sólo administradores de la compañía), consulte Configuración del perfil de la compañía y valores predeterminados.

## Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado

Puede establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado en la información de perfil personal. Por ejemplo, puede que desee modificar su tipo de registro de búsqueda predeterminado para sus búsquedas dirigidas de un registro de contacto a un registro de cuenta. Para obtener más información sobre cómo usar las búsquedas con Oracle CRM On Demand, consulte [Buscar registros](#) (consulte "Búsqueda de registros" en la página 46). Para establecer su tipo de registro de búsqueda predeterminado, complete los pasos del procedimiento siguiente.

### *Para establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el vínculo Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información adicional.
- 6 Seleccione el tipo de registro que desea en la lista de opciones Tipo de registro de búsqueda predeterminado.
- 7 Guarde el registro.

**Nota:** debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver los cambios.

## Establecimiento del tema

Puede establecer el tema de la interfaz de usuario desde la información de perfil personal en uno de los varios temas predefinidos en Oracle CRM On Demand o en un tema personalizado creado por el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre la creación de temas nuevos, consulte Creación de temas nuevos. Un tema en blanco indica que el administrador de la compañía ha establecido un tema para la compañía. En este caso, debe utilizar el tema de la compañía.

Para definir el tema, complete los pasos del siguiente procedimiento. Cuando especifica un tema, éste tiene prioridad sobre cualquier tema especificado en el rol en el nivel de la compañía.

### *Para establecer el tema*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.

- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil y después en Editar.
- 4 Desplácese hacia abajo hasta la sección Información adicional.
- 5 Seleccione el tema que desea en la lista de opciones Nombre del tema.

## Configurar el modo de vista previa de registro

Si está activada la funcionalidad de vista previa de registro, puede obtener una vista previa de los registros desde los vínculos de registros en cualquier parte de Oracle CRM On Demand, incluidas las siguientes:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de registros
- Páginas de listas de registros
- Páginas de detalles de registros (incluidas las listas de registros relacionados)
- Barra de acciones

La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página de detalles del registro. Puede definir el modo de vista previa de registro en la página Detalles personales. Según la configuración seleccionada, se abre la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un ícono de vista previa que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. También puede desactivar la funcionalidad de vista previa de registro.

El administrado de la compañía puede especificar la configuración de vista previa de registro en el nivel de compañía y cada usuario puede especificar también la configuración de vista previa de registro en su página Detalles personales. La configuración personal sustituye la predeterminada de la compañía. Si no cambia la configuración de vista previa de registro en la página Detalles personales, se utilizará la predeterminada de la compañía.

Para establecer el modo de vista previa de registro, realice los pasos del procedimiento siguiente.

### ***Para establecer el modo de vista previa de registro***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información adicional.
- 6 En el campo Registrar modo de presentación preliminar, seleccione el modo que desee en la lista de opciones.

Si desea utilizar la configuración predeterminada de vista previa de registro para la compañía, seleccione la opción en blanco de la lista de opciones.

- 7 Guarde el registro.

## Cambiar la configuración de idioma

La configuración de idioma en los detalles personales controla el idioma que ve en la interfaz del usuario, la ayuda en línea y los tutoriales. El administrador de la compañía especifica inicialmente el idioma, pero puede cambiar esta configuración en sus detalles personales. Dependiendo del idioma predeterminado de la compañía, es posible que vea determinados ítems en los informes de un idioma distintos del idioma definido como predeterminado.

Para cambiar la configuración de idioma, complete los pasos del procedimiento siguiente.

### *Para cambiar la configuración de idioma*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en Mi perfil.
- 4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información geográfica del usuario.
- 6 Seleccione el idioma que desea en la lista de opciones Idioma.
- 7 Guarde el registro.
- 8 Cierre la sesión en Oracle CRM On Demand y vuelva a iniciarla para activar el cambio.

## Ver campos de seguimientos de auditorías

Para ver la actividad de las aplicaciones de software, como servicios Web y Oracle Outlook Email Integration On Demand, complete los pasos del siguiente procedimiento.

### *Para ver los campos de seguimientos de auditorías*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 Desplácese a la sección Seguimiento de auditoría para revisar los campos que están activados para la auditoría.

## Gestionar una cuota

Usted o el administrador de la compañía puede configurar sus cuotas. Como usuario final, no necesita ningún privilegio especial, sin embargo, el administrador de la compañía requiere el privilegio Administrar usuarios y acceso para configurar su cuota.

Puede revisar y modificar las cuotas existentes o introducir nuevas cuotas y calcularlas mediante:

- La introducción de una cuota anual, que el sistema desglosa equitativamente a lo largo del año.
- La introducción de una cuota para cada mes, que el sistema totaliza para el año.

Puede activar una cuota en cualquier momento. Después de activar una cuota, Oracle CRM On Demand usa la información de la cuota para rellenar los campos de las páginas de pronósticos. Guarda sus objetivos para cada año, permitiéndole revisar su historial de objetivos y comparar los pronósticos con las cuotas. Para obtener información adicional, consulte [Gestionar cuotas](#) (en la página 282).

**NOTA:** Puede tener más de una cuota activa por año. Cómo sólo se utilizan las cuotas activas al crear el pronóstico, asegúrese de que activa todas las cuotas que desea incluir en su pronóstico.

### *Para definir su cuota*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el vínculo Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la página Detalles personales, desplácese hasta la sección Cuotas.
- 5 En la sección Cuotas, haga clic en Nueva cuota.
- 6 En el formulario Editar cuota, introduzca el comienzo y el nombre de la cuota.
- 7 Realice una de las siguientes acciones:
  - Para desglosar una cuota anual equitativamente durante el año fiscal, especifique el importe en el campo Cuota total y haga clic en Desglosar.
  - Para sumar todas las cuotas mensuales, especifique un importe para cada mes y haga clic en Sumar.

**NOTA:** Si hace clic en Sum, se suman todas las entradas mensuales de la cuota y se muestra el total en el campo Total.
- 8 Guarde el registro.

## Revisar la actividad de inicio de sesión

Puede revisar toda la actividad de inicio de sesión, por ejemplo, el número de veces que ha iniciado sesión en la aplicación.

### *Para revisar la actividad de inicio de sesión*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el vínculo Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión para revisar su actividad de inicio de sesión.

Esta actividad incluye su actividad de inicio de sesión de otras aplicaciones, incluidas Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

## Cambiar la contraseña

Oracle CRM On Demand permite cambiar la contraseña en cualquier momento, siempre que el rol incluya el privilegio Restaurar contraseña personal.

**Nota:** Si la compañía ha implementado una solución donde debe usar el inicio de sesión único (SSO) para acceder a Oracle CRM On Demand, debe restablecer su contraseña mediante esa solución y no en Oracle CRM On Demand.

### *Para cambiar la contraseña*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Actualización de contraseña.
- 4 En la página Actualización de contraseña, revise la política de contraseñas antes de modificar la contraseña.

Por lo general, la política de contraseñas la establece el administrador de la compañía y está sujeta a cambios.

- 5 En la sección Actualización de contraseña, rellene los campos.
- 6 Guarde el registro.



## Configurar sus preguntas de seguridad

Si olvida la contraseña de Oracle CRM On Demand, se utilizarán las preguntas de seguridad. Configure las preguntas de seguridad cuando se conecte a Oracle CRM On Demand por primera vez. Sin embargo, puede cambiar las preguntas y respuestas de seguridad en cualquier momento.

### ¿Qué ocurre si se olvida la contraseña?

Si olvida la contraseña de Oracle CRM On Demand, puede hacer clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de conexión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en el enlace He olvidado mi contraseña para restablecerla. Oracle CRM On Demand enviará un correo electrónico que incluirá un enlace temporal a la aplicación. Cuando acceda al enlace temporal, se le solicitará que responda a las preguntas de seguridad para realizar la autenticación. Cuando responda a las preguntas correctamente, puede configurar la contraseña de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre el restablecimiento de la contraseña si la olvida, consulte [Recuperación del ID de conexión de usuario o restablecimiento de la contraseña](#) (consulte "Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña" en la página 135).

**NOTA:** si olvida el ID de conexión, también puede utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión a Oracle CRM On Demand para enviar una solicitud para que se envíe por correo electrónico el ID de conexión de usuario.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar las preguntas de seguridad:

#### *Para configurar las preguntas de seguridad*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la página Perfil personal, haga clic en el enlace Mis preguntas de seguridad.
- 4 En la página Mis preguntas de seguridad, si no está configurando las preguntas de seguridad por primera vez, introduzca su contraseña para Oracle CRM On Demand en el campo Contraseña actual.
- 5 Seleccione las preguntas e introduzca las respuestas.

**NOTA:** la respuesta no puede superar los 100 caracteres.

- 6 Guarde el registro.

**CONSEJO:** anote las preguntas y respuestas de seguridad que configure, ya que deberá tener esta información si olvida la contraseña.

## Revisión de la información de delegados

*Delegación de usuario* es una función que permite a un usuario que admite a varias personas ver todos los registros que pertenecen a dichas personas. Si el administrador de la compañía ha activado la función Delegación de usuario y el rol de usuario se ha configurado para poder utilizar esta función, puede:

- Ver una lista de los usuarios de los que es delegado.
- Ver una lista de los usuarios que son sus delegados.
- Agregar delegados.

Para obtener más información sobre cómo agrega usuarios delegados, consulte [Adición de usuarios delegados](#) (en la página 746).

Para ver una lista de los usuarios de los que es delegado, realice los pasos del siguiente procedimiento.

### ***Para ver una lista de los usuarios de los que es delegado***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la página Detalles personales, vaya a la sección Delegado de usuarios para ver una lista de los usuarios de los que es delegado.

Para ver una lista de los usuarios que son sus delegados, realice los pasos del siguiente procedimiento.

### ***Para ver una lista de los usuarios que son sus delegados***

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 En la página Detalles personales, vaya a la sección Delegado a usuarios para ver una lista de los usuarios que son sus delegados.

**NOTA:** si la sección Delegados de usuarios de la sección Delegado a usuarios no está visible en la página Detalles personales, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección a su diseño de página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### **Temas relacionados**

Acerca de la delegación de usuarios

## **Adición de usuarios delegados**

Delegación de usuario permite a un usuario que admite a varias personas ver todos los registros que pertenecen a dichas personas. Si el administrador de la compañía ha activado la función de delegación de usuario y el rol de usuario se ha configurado para la delegación de usuario, puede permitir a un usuario actuar

como delegado en su nombre agregando dicho usuario a la lista de usuarios delegados. Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario a los registros que posee.

El administrador de la compañía también puede designar delegados en su nombre. Para obtener más información sobre cómo los administradores de la compañía designan usuarios delegados, consulte Gestión de usuarios delegados (administrador).

### **Para agregar usuarios delegados**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
- 4 Desplácese a la sección Delegado a usuarios y haga clic en Agregar usuarios.  
**NOTA:** si la sección Delegado a usuarios no es visible en la página Detalles personales, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Delegado a usuarios al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
- 5 En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione los usuarios que desee añadir a la lista Usuarios delegados.
- 6 Si se definen los valores en el campo Roles de usuarios delegados, opcionalmente puede seleccionar un rol de usuario delegado para cada usuario.
- 7 Haga clic en Guardar.

### **Temas relacionados**

Acerca de la delegación de usuarios

## **Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica**

Puede conceder permiso al representante del servicio de asistencia técnica para que acceda a su sesión de Oracle CRM On Demand. Este acceso puede ser necesario para permitir que el representante de asistencia técnica resuelva un problema.

### **Para conceder acceso de inicio de sesión a otros**

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.

- 3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Acceso de inicio de sesión.
- 4 En la página Acceso de inicio de sesión, introduzca un rango de fechas y horas para el período de tiempo en el que permite que otra persona tenga acceso a su sesión.
- 5 Guarde el registro.

**Nota:** Si desea terminar el acceso de inicio de sesión antes de la fecha de finalización del acceso que ha especificado y si ya ha concedido acceso mediante esta función, especifique un nuevo rango de fechas y horas con fechas que ya hayan pasado.

## Visualizar sus fichas

Las fichas de la parte superior de las páginas sirven de punto de partida para la gestión de los datos. El rol que asigne el administrador de la compañía a un usuario determina qué fichas tiene éste disponibles y el orden en que aparecen inicialmente.

**NOTA:** las fichas sólo se pueden personalizar si el rol en cuestión tiene activado el privilegio Personalizar fichas. Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para cambiar el orden de las fichas*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
- 3 En la sección Diseño de la ficha personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
- 4 En la sección Fichas disponibles, seleccione la ficha que desee agregar y, a continuación, haga clic en el botón de la flecha hacia la derecha para moverlo de la sección Fichas disponibles a la sección Fichas seleccionadas.

**NOTA:** Puede seleccionar más de una ficha a la vez manteniendo pulsada la tecla Mayús o Ctrl cuando haga clic para seleccionar las fichas.
- 5 En la sección Fichas seleccionadas, seleccione una ficha a la vez y utilice las flechas para mover la ficha hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.
- 6 Guarde el registro.

## Modificación del diseño de las páginas de detalles

El administrador de la compañía determina el tipo y el orden de las secciones de información relacionada que aparecen en las páginas de detalles. Las secciones de información relacionada muestran los distintos tipos de registro que se pueden enlazar al registro seleccionado. Por ejemplo, las notas y actividades son información relacionada que se puede vincular a oportunidades o contactos.

Puede cambiar el orden de la información relacionada o bien ocultar la información relacionada que no esté utilizando. La modificación de esta configuración sólo afecta a su vista de la aplicación.

**NOTA:** el administrador de la compañía puede haber desactivado los permisos de diseño para la página de detalles. En este caso, la sección Diseño de página personal indica que no dispone de permiso para ver la página Editar diseño.

### *Para cambiar el diseño de las páginas de detalles*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
- 3 En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el vínculo de la página de diseño cuyo diseño de página de detalle desee modificar.
- 4 En la sección Información relacionada disponible, seleccione la sección de información relacionada que desea que aparezca y utilice la flecha hacia la derecha para moverla a la sección Información relacionada que se mostrará.  
**CONSEJO:** puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL del teclado al hacer clic para realizar la selección.
- 5 En la sección Información relacionada que se mostrará, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección de información relacionada hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.
- 6 Guarde el registro.

**NOTA:** en las páginas de detalles, también puede editar el diseño de página si hace clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha. Al hacer clic en el enlace Editar diseño de una página de detalles, accederá a la página Diseño de página personal de dicha página de detalles.

## Formato de información relacionada en las páginas de detalles del registro

Si su rol de usuario dispone del privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada, también podrá optar por mostrar las secciones de información relacionada en las páginas de detalles como listas o como fichas, a través de la opción Formato de información relacionada de su perfil personal. Si la opción Formato de información relacionada de su perfil personal está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada del rol de usuario. Si la opción Formato de información relacionada de su rol de usuario está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada de la compañía. Para obtener información acerca de cómo modificar la opción Formato de información relacionada en su perfil personal, consulte [Actualización de los datos personales](#) (consulte "Actualizar los datos personales" en la página 730).

## Cambiar los diseños de la página inicial

Si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar o quitar secciones de sus diseños de página inicial (Mi página inicial, Página inicial de cuentas, Página inicial de contactos, Página inicial de pistas, Página inicial de oportunidades y Página inicial de solicitud de servicio). El administrador de la compañía configura los diseños de la página inicial que ve de forma predeterminada.

**NOTA:** también puede personalizar las páginas iniciales si hace clic en el enlace [Editar diseño de cada página inicial](#).

### *Para cambiar el diseño de la página inicial*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.
- 3 En la página Diseño de página personal, en la sección Diseño de página inicial personal, haga clic en el diseño de página inicial que desee modificar (por ejemplo, Diseño de mi página inicial).
- 4 En la sección Secciones disponibles de la página, seleccione la sección que desea mostrar en la página inicial y utilice las flechas para moverla hacia la sección de la izquierda o de la derecha.  
**CONSEJO:** puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL al hacer clic para realizar la selección.
- 5 En la sección de la izquierda o de la derecha, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee en la página inicial.
- 6 Guarde el registro.

## Cambiar el diseño de la barra Acción

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acciones a cada rol de usuario; también puede hacer que la barra de acciones no esté disponible para el rol de usuario.

Si la barra de acciones está disponible para el rol del usuario, aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Puede ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#) (en la página 32).

Si el privilegio Personalizar barra de acciones se encuentra activado para el rol, puede mostrar u ocultar las secciones de la barra de acciones, incluidos los applets web, que el administrador de la compañía haya puesto disponibles en el diseño de barra de acciones para el rol de usuario. Para obtener más información sobre la configuración del rol de usuario, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

### *Para cambiar el diseño de la barra Acción*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.

- 2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.
- 3 En la página Diseño de página personal, haga clic en Diseño de barra de acción en la sección Diseño de barra de acción personal.
- 4 En la página Diseño de página personal, utilice las flechas para mover las flechas de la siguiente manera.
  - Mueva las secciones que desee que aparezcan en la barra Acción de la sección Secciones disponibles a la sección Secciones mostradas.
  - Mueva las secciones que no desee que aparezcan en la barra Acción de la sección Secciones mostradas a la sección Secciones disponibles.

**NOTA:** para que la barra de acciones se muestre en Oracle CRM On Demand, debe haber al menos una sección en la sección Secciones mostradas de la página.
- 5 Desplácese hasta la sección Personalizar favoritos y seleccione la opción adecuada para agregar nuevos favoritos al inicio o final de la lista de favoritos (Registros favoritos y Listas de favoritos), según sus preferencias.
 

Para obtener más información sobre los registros de favoritos, consulte [Página Registros de favoritos](#) (en la página 82). Para obtener más información sobre las listas de favoritos, consulte [Página Listas de favoritos](#) (en la página 97).
- 6 Guarde el registro.

## Configurar su calendario

Para configurar el calendario, complete los pasos del procedimiento siguiente. Para obtener más información sobre calendarios, consulte [Calendario y actividades](#) (consulte "Agenda y actividades" en la página 141).

**Antes de comenzar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

### *Para configurar su calendario*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2 En la sección Configurar calendario, haga clic en Configuración del calendario.
- 3 Para seleccionar la vista de calendario que le gustaría mostrar de forma predeterminada en la página inicial del calendario:
  - a Haga clic en Vista de calendario predeterminada.
  - b En el desplegable Vista de calendario predeterminada, seleccione una vista.
- 4 Para compartir el calendario con otro usuario:
  - a Haga clic en Compartir calendario.

- b** En Lista de elementos compartidos de Mi calendario, haga clic en Añadir usuarios.
- c** En la ventana Conceder acceso a nuevos usuarios, utilice el icono Buscar para añadir los usuarios con los que desea compartir el calendario.

### 5 Para configurar vistas de calendario de grupo personalizadas

- a** Haga clic en Administrar las vistas de grupo.
- b** En Mis vistas personalizadas, haga clic en Añadir.
- c** Complete los campos de la ventana Gestionar vista.

La configuración de vistas de calendario de grupo personalizadas le permite administrar la vista para su disposición por otros usuarios. Cuando cree una nueva cita, vaya a la ficha Agenda de grupo y seleccione el grupo de agenda que ha creado usted o el administrador de la compañía para ver la disponibilidad.

### 6 Guarde el registro.

## Acceso a las herramientas de integración y datos

En la página inicial personal podrá encontrar enlaces a herramientas que le permiten importar e integrar datos en Oracle CRM On Demand con otras aplicaciones.

**NOTA:** el administrador de la compañía configura y activa el acceso a los clientes disponibles. Los clientes incluyen: Oracle Outlook Email Integration On Demand y Offline On Demand.

### *Para acceder a las herramientas de integración y datos*

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
- 2** En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en el enlace de la herramienta que desea utilizar:
  - Para importar los contactos, haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Importar contactos.  
Para obtener más información, consulte [Importación de contactos](#) (en la página 238).
  - Para ver la información relacionada con sus solicitudes de importación pendientes y finalizadas, haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, en Cola de solicitudes de importación.  
Para obtener más información, consulte Revisión de los resultados de importación.
  - Para ver la información relacionada con sus solicitudes de exportación pendientes y finalizadas, haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, en Cola de solicitudes de exportación.  
Para obtener más información, consulte [Visualización de solicitudes de exportación](#) (consulte "[Visualización de las solicitudes de exportación](#)" en la página 753).



- Para utilizar Offline On Demand (el Offline client), haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Oracle Offline On Demand.

Para obtener más información, consulte [Uso de Offline Client](#) (consulte "[Usar el Offline Client](#)" en la página 760).

- Para enlazar correos electrónicos específicos a cuentas, contactos, oportunidades potenciales, oportunidades o registros de solicitud de servicio en Oracle CRM On Demand, haga clic en Herramientas de integración y datos y, a continuación, haga clic en Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Para obtener más información, consulte [Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#) (consulte "[Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes](#)" en la página 769).

- Para incrustar un widget, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.

Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- [Incrustación del widget Listas de favoritos](#) (consulte "[Incrustar un widget Listas de favoritos](#)" en la página 756)
- [Incrustación del widget Centro de mensajes](#) (consulte "[Incrustar un widget Centro de mensajes](#)" en la página 756)
- [Incrustación del widget Informes](#) (consulte "[Incrustar un widget Informes](#)" en la página 757)
- [Incrustación del widget Lista sencilla](#) (consulte "[Incrustar un widget Lista sencilla](#)" en la página 758)

### Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las herramientas de integración y datos:

- [Acerca de los widgets de On Demand](#) (en la página 755)

## Visualización de las solicitudes de exportación

La página Cola de solicitud de exportación personal muestra todas las solicitudes de exportación pendientes y completadas que ha enviado. Si una solicitud está en la sección Solicitudes pendientes, puede hacer clic en Refrescar para ver si se ha completado la solicitud. Cuando la solicitud se haya completado, puede profundizar en una solicitud para recuperar el archivo de salida.

**NOTA:** según sus privilegios, puede que algunas solicitudes de exportación no estén visibles o que no pueda recuperar algunos archivos de salida.

### Para ver las solicitudes de exportación

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en Mi configuración.
- 2 Haga clic en Herramientas de integración y datos.

### 3 Haga clic en Cola de solicitudes de exportación.

Aparece la página Cola de solicitud de exportación personal, que muestra los detalles de las solicitudes de exportación. La siguiente tabla describe la información de la solicitud de exportación.

Información de registro de exportación	Descripción
Tipo	Tipo de solicitud: personal o de la compañía.
Tipo de exportación	<p>Tipo de exportación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completa.</b> Exportación completa de los datos de la compañía.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Exportación parcial de los datos de la compañía.</li> <li>■ <b>Lista.</b> Solicitud de exportación realizada desde la página Lista.</li> <li>■ <b>Cliente.</b> Solicitud de extracción personal de una aplicación de cliente.</li> </ul>
Tipo de registro	Tipo de registro. Para solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, este tipo de registro se indica en el formato <i>Principal:Secundario</i> , por ejemplo, <i>Cuenta:Contacto</i> .
Lista	Para solicitudes de exportación de lista, este campo indica el nombre de la lista.
Estado	Estado, por ejemplo: En curso o Completada.
Nombre del cliente	Nombre de la aplicación del cliente para solicitudes de extracción personales.
Solicitado para	Usuario para el que se ha enviado la solicitud.
Solicitado por	Usuario que ha enviado la solicitud. Un administrador puede crear una solicitud de extracción personal para un usuario mediante los servicios web.
Enviado	Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación.
Finalizada	Fecha y hora de finalización de la solicitud de exportación.

El procedimiento siguiente describe cómo recuperar el archivo ZIP de una solicitud.

**Para recuperar el archivo ZIP de una solicitud**

- 1 En la sección Solicitudes finalizadas, haga clic en el enlace Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista o la página Detalles de solicitud de exportación.
- 2 En la sección Archivo adjunto de la solicitud de exportación de la página, en la fila que contiene el archivo ZIP, puede realizar lo siguiente:
  - Seleccionar Descargar del menú de nivel de registro para abrir o guardar el archivo ZIP.  
El archivo ZIP contiene un archivo de texto de resumen de la exportación y un archivo CSV para cada tipo de registro que desee exportar. Una solicitud de exportación de lista sólo tiene un archivo CSV.
  - Hacer clic en Eliminar para eliminar el archivo.

## Acerca de los widgets de On Demand

Oracle CRM On Demand le proporciona un código HTML que puede utilizar para incrustar una serie de widgets de On Demand en las aplicaciones de escritorio que admitan widgets web. También puede incrustarlos en portales y en páginas web independientes. Un widget web es un fragmento portátil de código de terceros que se puede incrustar en HTML. Si el administrador de la compañía ha puesto a su disposición esta función, el código HTML que puede utilizar para incrustar widgets de On Demand en otras aplicaciones se le proporciona en la página Incrustación del contenido de CRM On Demand de Oracle CRM On Demand.

Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. A continuación, puede introducir sus datos de inicio de sesión para acceder a las listas de favoritos, al centro de mensajes, etc. de Oracle CRM On Demand. Puede abrir Oracle CRM On Demand en una nueva ventana del explorador haciendo clic en Abrir aplicación.

**Nota:** esta función está disponible en la aplicación Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía. Para confirmar si esta función está activada en la aplicación Oracle CRM On Demand, desplácese al enlace global Mi configuración. Si se encuentra activada, se mostrará Incrustar contenido de CRM On Demand en la página inicial personal. Si el administrador de la compañía no le ha asignado permiso para utilizar los widgets de On Demand e intenta iniciar sesión en On Demand, se producirá un error en el inicio de sesión.

Los siguientes widgets de On Demand están disponibles:

- **Widget Listas de favoritos.** Este widget de On Demand muestra las listas de favoritos de Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Todas las oportunidades, Mis cuentas, etc. Las listas de favoritos están ubicadas en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Listas de favoritos, consulte [Incrustar un widget Listas de favoritos](#) (en la página 756).
- **Widget Centro de mensajes.** Este widget de On Demand le permite acceder a los mensajes recibidos en Oracle CRM On Demand sin tener que iniciar sesión antes en Oracle CRM On Demand. El centro de mensajes se encuentra en la barra de acción de la página inicial de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Centro de mensajes, consulte [Incrustar un widget Centro de mensajes](#) (en la página 756).

- **Widget Informes.** Este widget de On Demand muestra los informes creados en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Informes, consulte [Incrustar un widget Informes](#) (en la página 757).
- **Widget Lista sencilla.** Este widget On Demand muestra una lista de columnas de accesos directos a los registros de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Lista sencilla, consulte [Incrustar un widget Lista sencilla](#) (en la página 758).

## Incrustar un widget Listas de favoritos

Puede incrustar las listas de favoritos de Oracle CRM On Demand (por ejemplo, Todas las oportunidades, Mis cuentas, etc.) en aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustarlas en portales y en páginas Web independientes.

**NOTA:** esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### *Para incrustar las listas de favoritos*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3 Desde la sección Widget Listas de favoritos, copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduzca la información de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los datos de las listas de favoritos.

**CONSEJO:** puede utilizar el botón Agregar a Google para agregar rápidamente este widget de On Demand a iGoogle.

## Incrustar un widget Centro de mensajes

Puede incrustar un centro de mensajes de Oracle CRM On Demand en las aplicaciones de escritorio que admiten widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes. Mediante este widget de centro de mensajes, puede acceder a los mensajes recibidos en Oracle CRM On Demand sin iniciar sesión en Oracle CRM On Demand. El centro de mensajes está ubicado en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### ***Para incrustar el centro de mensajes***

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2** En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3** Desde la sección Widget Centro de mensajes, copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
- 4** Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los mensajes del centro de mensajes.
- 5** Haga clic en Actualizar para acceder a los nuevos mensajes.

**CONSEJO:** puede utilizar el botón Agregar a Google para agregar rápidamente este widget de On Demand a iGoogle.

## **Incrustar un widget Informes**

También puede incrustar informes y cuadros de mandos de Oracle CRM On Demand en aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes sin tener que iniciar sesión en la aplicación Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### ***Para incrustar informes y cuadros de mandos***

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2** En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3** En la sección Widget de informes, en el campo Tipo, seleccione Informe único o Cuadro de mandos.
- 4** En el campo Ruta de acceso, introduzca las rutas de los informes (o cuadros de mandos) que desea mostrar.

**NOTA:** Las rutas de acceso deben estar separadas por dos puntos (:). Para obtener más información sobre cómo crear rutas de acceso de informes, consulte [Crear informes personalizados de página inicial](#).

- 5** Haga clic en Mostrar nuevo HTML.
- 6** Copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.

- 7 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los informes o cuadros de mandos.

Para obtener más información sobre los informes, consulte [Informes](#) (en la página 795). Para obtener más información sobre los cuadros de mandos, consulte [Cuadros de mandos](#) (en la página 1147).

## Incrustar un widget Lista sencilla

Este widget On Demand permite incrustar una lista sencilla de registros en aplicaciones de escritorio que admitan widgets web. También puede incrustar listas en portales y en páginas web independientes sin necesidad de iniciar sesión en la aplicación Oracle CRM On Demand. El widget Lista sencilla muestra accesos directos a listas para los tipos de registro estándar a excepción de los tipos Fondo y Solicitud de fondo.

**Nota:** Esta función está disponible en la aplicación Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

### *Para incrustar las listas sencillas*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
- 3 En la sección Widget Lista sencilla, seleccione una lista del menú.
- 4 Copie el código HTML a la aplicación.  
Cuando incruste correctamente este código HTML en la aplicación, aparecerá una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
- 5 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a la lista.
- 6 Para consultar una lista diferente, haga clic en Configurar.

**NOTA:** Esta acción cambia las listas disponibles durante la duración de la sesión. Puede cambiar la lista tantas veces como desee durante una sesión. Sin embargo, la lista revierte a los valores originales una vez haya terminado la sesión.

# 13

## Cómo trabajar con otras aplicaciones

---

Oracle CRM On Demand funciona con las siguientes aplicaciones para ofrecer funcionalidad adicional:

- Offline On Demand

Puede copiar cuentas (y sus contactos y oportunidades vinculados), tareas y citas en Offline On Demand (el Offline client) en el portátil o equipo de sobremesa. De este modo, se puede trabajar sin conexión, desconectado de Internet. Al volver a conectarse a Internet, podrá cargar los cambios en la aplicación Oracle CRM On Demand de la compañía.

- Integración del correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes

A través de Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand, podrá enlazar determinados mensajes de correo electrónico a los registros de cuenta, contacto, oportunidad potencial, oportunidad o solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand. De esta forma, podrá almacenar los mensajes de correo electrónico importantes junto con los registros a los que pertenecen.

- Microsoft Word

Puede utilizar los datos de Oracle CRM On Demand para crear combinaciones de correo y correo electrónico masivo en Microsoft Word mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Puede crear informes fuera de línea actualizables de Microsoft Excel que contengan datos de Oracle CRM On Demand mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Asistente de segmentación

Puede utilizar el Asistente de segmentación para generar segmentos de contacto (es decir, listas de contactos) basados en una combinación de campos de cuenta, de contacto, de oportunidad y solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand.

### Comprobar los requisitos del sistema

Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema antes de llevar a cabo la instalación del software. Para obtener más información, visite el [sitio Web de Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

**NOTA:** para obtener información adicional sobre los requisitos del sistema, consulte la página de descarga de cada uno de los clientes de integración de escritorio.

### **Para comprobar los requisitos del sistema**

- 1 En cualquier página de Oracle CRM On Demand, haga clic en el vínculo Mi configuración.
- 2 En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
- 3 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo correspondiente a la sección de la aplicación en la que esté interesado.
- 4 En la sección Requisitos del sistema de la página que se muestra, asegúrese de cumplir con los requisitos de hardware y software que se detallan.

## **Usar el Offline Client**

Offline On Demand (el Offline client) le permite realizar gran parte de su trabajo, como agregar cuentas, actualizar oportunidades vinculadas a cuentas, marcar tareas como finalizadas y configurar citas, mientras está desconectado de Internet.

Para trabajar con el Offline client, primero instale el cliente en el portátil o equipo de sobremesa, según se describe en [Instalar el Offline Client](#) (en la página 762). A continuación, copie o descargue los registros de Oracle CRM On Demand en el equipo. Al descargar registros, puede limitar los registros que desea incluir, según los criterios configurados.

Después de la descarga, puede ver o actualizar estos registros, así como crear nuevos registros, mientras trabaja fuera de línea. La interfaz de usuario (IU) del Offline client es similar a la de Oracle CRM On Demand, pero ofrece algunas funcionalidades menos que Oracle CRM On Demand. Las siguientes funciones no se admiten en el Offline client:

- **Gestión del proceso de negocio.** Como el Offline client funciona como un cliente desconectado, no admite funciones basadas en servidor, como flujos de trabajo, validación de campos, valores predeterminados personalizados o valores posteriores a los predeterminados. Para obtener más información, consulte [Acerca de la gestión de campos](#).
- **Diseños de página.** Según los límites de Microsoft Excel, el número máximo de campos que se puede mostrar en el diseño de página de Offline client es de 250. Como el Offline client hereda diseños de página en línea definidos para el usuario, este límite afecta también a Offline client.
- **Visualización de fichas.** Para descargar registros correctamente en el Offline client, la ficha de tipo de registro correspondiente se debe mostrar como parte del diseño de fichas en línea del usuario. Por ejemplo, si desea descargar cuentas en el Offline client, la ficha Cuentas se debe mostrar en Oracle CRM On Demand para el usuario.

Cuando se vuelve a conectar a Internet, puede cargar la nueva información de los registros en Oracle CRM On Demand de la compañía. El proceso de mantener la coherencia entre ambos conjuntos de registros se denomina *sincronización*.

**NOTA:** para utilizar el Offline client, el administrador debe establecer el privilegio Activar acceso desconectado en su rol de usuario.

### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

**760** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20



- [Qué registros puede usar fuera de línea](#) (en la página 761)
- [Instalar el Offline Client](#) (en la página 762)
- [Descargar registros en el Offline Client](#) (en la página 765)
- [Cargar registros del Offline Client](#) (en la página 768)
- [Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client](#) (en la página 769)

## Qué registros puede usar fuera de línea

Puede descargar un subconjunto de la información total a la que tiene acceso en Oracle CRM On Demand. En la tabla siguiente se muestran los tipos de registros que puede descargar o cargar, así como los registros vinculados a dichos registros.

Este tipo de registro principal	Contiene los tipos de registro secundarios cuando se descarga o carga	Que también incluyen los siguientes tipos de registros terciarios
<b>Cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> <li>■ Citas</li> <li>■ Tareas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades finalizadas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades abiertas</li> </ul>	
<b>Contactos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> <li>■ Contactos</li> <li>■ Citas</li> <li>■ Tareas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contactos</li> <li>■ Citas</li> <li>■ Tareas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades abiertas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades finalizadas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relaciones del contacto</li> </ul>	

Este tipo de registro principal	Contiene los tipos de registro secundarios cuando se descarga o carga	Que también incluyen los siguientes tipos de registros terciarios
<b>Oportunidades</b>	■ Contactos	■ Cuentas ■ Contactos ■ Citas ■ Tareas
	■ Actividades abiertas	
	■ Actividades finalizadas	

## Instalar el Offline Client

Todos los usuarios excepto aquellos con los roles Representante de servicio o Administrador de servicio tienen de forma predeterminada habilitado el privilegio Activar acceso desconectado, para permitir que instalen Offline On Demand (el Offline client) en su equipo portátil o de sobremesa. El administrador de la compañía puede configurar los roles Representante de servicio o Administrador de servicio con el privilegio necesario para instalar el Offline client mediante la gestión de roles.

**Antes de comenzar.** Asegúrese de que su equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Offline On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (consulte "[Cómo trabajar con otras aplicaciones](#)" en la página 759).

### *Para instalar el Offline client*

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 2 Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
- 3 En la Página inicial personal, haga clic en el enlace Herramientas de integración y datos.
- 4 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Offline On Demand.
- 5 En la página Offline On Demand, lea la información y haga clic en el vínculo Descargar Offline On Demand.
- 6 En la segunda página Offline On Demand, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Offline On Demand.
- 7 En la ventana, puede hacer lo siguiente:
  - Haga clic en Guardar para copiar el archivo Offline\_OnDemand.exe en el disco duro y así instalarlo cuando esté sin conexión. (Recomendado).

- Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Necesita permanecer conectado a Internet para continuar con la instalación.

**8** Siga las instrucciones para completar la instalación.

**9** Si copia el archivo, abra el archivo Offline\_OnDemand.exe.

**10** Si recibe un mensaje sobre la habilitación de macros al abrir Offline\_OnDemand.xls, asegúrese de habilitar las macros y seleccione la opción para confiar siempre en las macros de Siebel.

Si tiene problemas para abrir el Offline client cuando utiliza Excel 2007, realice lo siguiente:

■ **Si recibe errores de compatibilidad.** Abra Microsoft Excel. En la ventana de Excel, haga clic en Abrir archivo y seleccione Cliente sin conexión en la ventana de la aplicación.

■ **Si se muestra un error de tiempo de ejecución en la pantalla, o bien si el Offline client está abierto pero no puede verlo.** Realice lo siguiente:

- a** Cierre el Offline client.
- b** Haga clic en el menú principal de Excel ubicado en la parte superior de la pantalla.
- c** Seleccione Opciones de Excel.  
Se abrirá la ventana Opciones de Excel.
- d** Seleccione Centro de confianza en el panel de navegación.
- e** Haga clic en Configuración del Centro de confianza.  
Se abre la ventana Configuración del Centro de confianza.
- f** Haga clic en Configuración de ActiveX en el panel de navegación.
- g** Seleccione Habilitar todos los controles sin restricciones y sin preguntar.
- h** Haga clic en Configuración de macros en el panel de navegación.
- i** Seleccione Deshabilitar todas las macros excepto las firmadas digitalmente.
- j** Haga clic en Aceptar y cierre Microsoft Excel.
- k** Abra el Offline client.

## Configuración de Offline Client

En este tema se describe el modo de definir la configuración de descarga del Offline On Demand mediante la página Información sobre el sistema.

### **Para configurar la información sobre el sistema de Offline Client**

- 1 Abra Offline client.
  - 2 Haga clic en Ayuda y, a continuación, en Información para abrir la página Información sobre el sistema.
  - 3 Utilice la siguiente información para configurar los requisitos del sistema:
    - **ID de inicio de sesión de usuario.**Nombre de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand que se utilizó la última vez que se realizó una carga o descarga correctamente. Este campo se rellena automáticamente.
    - **ID de inicio de sesión individual.**Introduzca su ID de inicio de sesión individual. Rellene este campo sólo si la compañía utiliza el inicio de sesión individual para Oracle CRM On Demand.
    - **Tipo de autenticación.**Seleccione el tipo de inicio de sesión que debe utilizar Offline client entre los siguientes:
      - **Inicio de sesión de usuario.** El Offline client pedirá al usuario que introduzca las credenciales de inicio de sesión y contraseña estándar de Oracle CRM On Demand. Ésta es la configuración predeterminada.
      - **Inicio de sesión de usuario/Inicio de sesión individual.** El Offline client pedirá al usuario que seleccione el tipo de inicio de sesión que desee usar cada vez que éste solicite una carga o una descarga.
      - **Inicio de sesión individual.** Offline client pedirá al usuario que introduzca las credenciales para el inicio de sesión individual.
    - **Guardar configuración de descarga.**Seleccione la opción Verdadero en el menú si desea que el Offline client guarde la lista de registros principal y la configuración de citas y tareas al realizar las próximas descargas. Si selecciona la opción Verdadero, se guardará la configuración de la próxima descarga que se lleve a cabo correctamente. Si selecciona la opción Falso, el Offline client le pedirá que seleccione una lista de registros principal cada vez que solicite una descarga de datos.
- NOTA:** Si cambia el nombre de la lista de tipos de registros principal guardada o la elimina, Oracle CRM On Demand le pedirá que seleccione una lista nueva cuando realice la próxima solicitud de descarga.
- **Lista descargada.** Ésta es la última lista de tipos de registros principal descargada correctamente y seleccionada en la ventana Descargar al cliente Offline. Esta configuración es de sólo lectura.
  - **Citas y tareas descargadas.** Ésta es la última configuración de citas y tareas descargada correctamente y seleccionada en la ventana Descargar al cliente Offline. Esta configuración es de sólo lectura.
  - **Activar registro.**Seleccione la opción Verdadero antes de cargar o descargar datos si desea generar un archivo de registro para atención al cliente.
- NOTA:** Las siguientes propiedades de la página Información sobre el sistema son de sólo lectura: Tiempo de descarga, Servidor On Demand, Protocolo, Versión del cliente fuera de línea, Versión de compilación, Sistema operativo, Versión de Excel, Nombre de inicio de sesión de servidor proxy, Contraseña de servidor proxy y Tiempo de espera de descarga.
- 4 Haga clic en Página inicial para volver al Offline client.

## Acerca de la administración de Offline Client

Los administradores de la compañía puede definir la configuración de la opción Acceso a edición del cliente fuera de línea para Offline On Demand (el Offline client) desde la página Perfil de la compañía de Oracle CRM On Demand.

Esta configuración determina cuándo se verifica el acceso de edición a los registros de un usuario. Las tres opciones disponibles para definir la configuración de Acceso a edición del cliente fuera de línea son las siguientes:

- **Verificar en carga.** El acceso de edición a un registro se verifica al cargar registros del Offline On Demand en Oracle CRM On Demand. Se recomienda aplicar esta configuración para obtener un rendimiento óptimo.
- **Verificar en descarga.** El acceso de edición a un registro se verifica en el Offline On Demand al editar el registro.
- **Ninguna.** Al seleccionar esta opción, Oracle CRM On Demand verifica el acceso de edición del mismo modo en que lo hace al seleccionar la opción Verificar en descarga.

Para obtener más información sobre la página Perfil de la compañía, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados.

## Descargar registros en el Offline Client

En este tema se describe cómo descargar registros en el Offline On Demand (el Offline client) y cómo guardar la configuración de descarga en Offline On Demand.

### Antes de comenzar:

- En Oracle CRM On Demand, configure las listas filtradas que desea utilizar para restringir los registros de cuenta, contacto u oportunidad que se han descargado en el equipo. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 83).
  - Puede descargar 250 cuentas, 750 contactos o 750 oportunidades a la vez. Si el número de registros supera este límite, Oracle CRM On Demand le pide que reduzca el número de registros de su solicitud de descarga. Utilice listas filtradas para reducir el número de registros.
- NOTA:** El administrador de la compañía puede solicitar un aumento del número de registros que se pueden descargar. Ahora bien, si se incrementa el número de descargas, también aumentará el tiempo necesario para completar el proceso de descarga.
- La fecha y la hora se determinan en la configuración regional del equipo. En la configuración regional, es posible cambiar el formato de la fecha y hora predeterminadas. Los separadores de la fecha y hora no pueden ser iguales. Si son iguales, no se podrán descargar los registros a Offline On Demand (el Offline client). Por ejemplo, no puede usar guiones para separar el día y el mes en las fechas ni tampoco para separar la hora y los minutos.
  - Debe estar conectado a Internet para descargar o cargar sus registros.

Después de instalar el Offline client, descargue los registros que desea usar mientras trabaja sin conexión. El conjunto completo de registros que puede descargar consta de los registros de su propiedad y los compartidos con otros usuarios.

**NOTA:** antes de comenzar a descargar los registros, configure Office 2007 para activar las macros.

### **Para descargar registros**

- 1 Abra el Offline client.
- 2 Haga clic en el botón Descargar.
- 3 Cuando se le pida que inicie sesión en Oracle CRM On Demand, introduzca el ID de usuario y la contraseña.

**NOTA:** Debe configurar sus credenciales de seguridad correctamente para Oracle CRM On Demand, incluyendo las preguntas de seguridad. Si no lo hace, puede aparecer en pantalla un error de página no encontrada.

- 4 Realice una de las siguientes acciones:

- En Cuentas, seleccione las cuentas que desea descargar en la lista.
- En Contactos, seleccione los contactos que desea descargar de la lista.
- En Oportunidades, seleccione las oportunidades que desea descargar de la lista.

**NOTA:** todas las listas creadas por el usuario o por los gestores para el usuario aparecen en la lista principal de registros de Offline client.

- 5 Si desea descargar las citas y tareas asociadas con el tipo de registro principal, seleccione las que desee:
  - **Mis citas y tareas predeterminadas.** Son las citas y tareas de los últimos 60 días más 6 meses en el futuro en las que un usuario es el propietario, el delegado por el usuario o un usuario del registro de actividad.
  - **Mis citas y tareas ampliadas.** Son las citas y tareas del año anterior más 6 días en el futuro en las que el usuario es el propietario, el delegado por el usuario o un usuario del registro de actividad.
  - **Citas y tareas predeterminadas.** Son las citas y tareas de los últimos 60 días más 6 meses en el futuro.
  - **Citas y tareas ampliadas.** Son las citas y tareas del año anterior más 6 meses en el futuro.
  - **Siguientes 7 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 7 días más los 60 días pasados.
  - **Siguientes 14 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 14 días más los 60 días pasados.
  - **Siguientes 21 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 21 días más los 60 días pasados.
  - **Siguientes 31 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 31 días más los 60 días pasados.
  - **Siguientes 60 días (más 60 días pasados).** Son las citas y tareas de los próximos 60 días más los 60 días pasados.
  - **Ninguna.** No se descargan citas ni tareas.

**NOTA:** la lista de citas y tareas seleccionadas filtra únicamente las actividades de nivel secundario, es decir, sólo las citas y tareas directamente relacionadas con el tipo de registro principal seleccionado. Las actividades de nivel terciario siempre descargan la configuración predeterminada de todos los registros de 60 días antes de la fecha actual y 6 meses en el futuro.

**NOTA:** las listas de citas y tareas están integradas en el producto y no se pueden cambiar.

**6** Haga clic en Descargar.

La barra de progreso indica cómo progresa el proceso de descarga de tres pasos.

**a** Solicitud del servidor para recuperar datos.

**b** Reunión de datos para el Offline client.

**c** Procesamiento de datos en el Offline client.

Cuando el proceso se haya completado, se mostrará en pantalla un mensaje que le notificará que la descarga se ha realizado correctamente.

**CONSEJO:** para ayudar a determinar si se han producido errores durante una descarga, active el registro de errores en Offline client. Cuando está activado y, si aparece un mensaje de error, vaya al directorio fuera de línea para buscar el mensaje de error específico en el archivo de registro de error. Para obtener más información sobre la activación del registro de errores, consulte [Configuración del Offline Client](#) (consulte "[Configuración de Offline Client](#)" en la página 763).

### ***Para guardar la configuración de descarga en el Offline On Demand***

**1** Abra el Offline client.

**2** Haga clic en Ayuda y, a continuación, en Información para abrir la página Información del sistema.

**3** Seleccione Verdadero en el menú Guardar configuración de descarga.

Esta opción le permite guardar las listas seleccionadas en las sucesivas descargas cuando utilice el Offline On Demand. Se guardan tanto la lista principal de registros como los valores de las citas y tareas de las descargas previas.

## **Agregar y actualizar registros en Offline Client**

Puede agregar o actualizar registros en Offline On Demand (Offline client) y cargarlos posteriormente en Oracle CRM On Demand.

**Antes de empezar.** Asegúrese de que la zona horaria del equipo portátil o de sobremesa Oracle CRM On Demand se establece en la misma zona horaria utilizada en la aplicación Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre cómo ver la zona horaria de Oracle CRM On Demand, consulte [Actualizar los datos personales](#) (en la página 730).

La adición y actualización de registros funciona de la misma forma en Offline client que en la aplicación Oracle CRM On Demand de la compañía.

- Puede agregar registros en el cuadro Crear de la barra Acción izquierda o dondequiera que vea un botón Nuevo en una página.

- Puede actualizar registros dondequiera que vea un botón Editar o un vínculo Editar.

Si el administrador de la compañía tiene el campo Acceso a edición del cliente fuera de línea establecido en Verificar en carga, todos los registros mostrarán un botón o un enlace Editar, y la próxima vez que cargue registros de Offline client, Oracle CRM On Demand comprobará el acceso de edición. Para obtener más información sobre la opción Acceso a edición del cliente fuera de línea, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados.

Si no dispone de acceso adecuado para editar un registro, Oracle CRM On Demand emite un mensaje de error para indicar que no tiene permiso para modificar todos los registros. También afirma que algunos registros se cargaron y le indica que consulte el archivo de registro para obtener más detalles. Este mensaje de error ofrece un enlace al archivo de registro generado automáticamente, que proporciona una lista de los registros que no se pudieron cargar, en orden de transacción y en orden de registro. Si recibe un mensaje de error, Oracle CRM On Demand continúa cargando los registros para los que tiene el acceso adecuado.

**CONSEJO:** la información de estado fuera de línea de la izquierda muestra el número de cambios que realiza mientras trabaja fuera de línea.

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Cargar registros del Offline Client](#) (en la página 768)

## Cargar registros del Offline Client

Después de agregar o actualizar registros en Offline On Demand (el Offline client), puede cargar la nueva información en la aplicación Oracle CRM On Demand de la compañía.

**NOTA:** Cuando desee eliminar registros, hágalo en Oracle CRM On Demand. No elimine registros en el Offline client. Además, si desea transferir la propiedad de una cuenta a otro empleado, cargue la cuenta primero en Oracle CRM On Demand y, a continuación, cambie el propietario en Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** Debe estar conectado a Internet para cargar sus registros.

### Para cargar registros

- 1 En el Offline client, haga clic en el botón Cargar.

- 2 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

Se muestra una barra de progreso seguida por un mensaje que le notifica que la carga se ha realizado correctamente. Si recibe un mensaje de error, el proceso de carga continúa pero ignora los registros con los cambios en conflicto.

- 3 Cuando ha finalizado la carga, se le solicita que ejecute una descarga.

**NOTA:** Debe descargar un nuevo conjunto de datos pues, en caso contrario, el Offline client será de sólo lectura.

- 4 Haga clic en Sí y continúe con la descarga.



### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Agregar y actualizar registros en Offline Client](#) (en la página 767)
- [Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client](#) (en la página 769)

## Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client

Los conflictos surgen en el nivel de campo cuando el mismo campo del mismo registro se ha actualizado en Oracle CRM On Demand y en Offline On Demand (el Offline client). Por ejemplo, otro empleado podría actualizar una dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand mientras usted actualizó la misma dirección en el Offline client. Éste es un conflicto que se reconoce durante la sincronización.

De forma predeterminada, el cambio de campo en Oracle CRM On Demand tiene preferencia a la hora de resolver conflictos. Sin embargo, si no se puede resolver un error mediante esta regla, necesita solucionar cada problema manualmente. Para revisar los errores, abra el archivo UploadError en el directorio de Offline On Demand o imprímalo.

Los errores se guardan en un archivo de registro, que está en el mismo directorio que el Offline client. El formato del nombre del archivo de registro (UploadErrorAAAA-MM-DD.html) indica la fecha en que se realizaron los cambios, por ejemplo, UploadErrors2009-10-22.html.

**CONSEJO:** para corregir los errores, imprima el archivo de registro y realice los cambios en Oracle CRM On Demand.

## Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (el Outlook Email Integration client) y Oracle Notes Email Integration On Demand (el Notes Email Integration client) son módulos que permiten agregar mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes a Oracle CRM On Demand. Esos mensajes de correo se convierten en un historial de todas las interacciones de cuentas, que está disponible para todo el equipo de ventas.

Cuando agrega mensajes de correo electrónico a la aplicación (ya sean mensajes recibidos o salientes), puede hacer lo siguiente:

- Agregar el mensaje de correo como un registro de tarea (una actividad finalizada) vinculado a registros de cuentas, contactos, pistas, oportunidades o solicitudes de servicio en Oracle CRM On Demand
- Agregarlos destinatarios del mensaje de correo como contactos, pistas, oportunidades o solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand
- Crear tareas o citas de seguimiento de los mensajes de correo electrónico en Oracle CRM On Demand
- Actualizar registros de Oracle CRM On Demand directamente desde Outlook o Notes, incluidas las nuevas direcciones de correo electrónico

- Buscar en Oracle CRM On Demand la información del destinatario (sólo el Outlook Email Integration client)

Para utilizar el Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client, instálelo en su portátil o equipo de sobremesa.

**NOTA:** para utilizar el Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client, deberá disponer del privilegio de acceso a la integración de correo electrónico con Outlook/Notes en su rol de usuario.

### Instalación de Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar el Outlook Email Integration client, debe descargar y ejecutar un programa de instalación que ejecuta, a su vez, un asistente de InstallShield. El asistente crea un plugin de Outlook que agrega los siguientes iconos o etiquetas a la barra de herramientas de Outlook:

- Agregar a CRM On Demand. Aparece en la barra de herramientas de la Bandeja de entrada.
- Enviar y agregar a CRM On Demand. Aparece en la barra de herramientas de la ventana de mensaje.
- Buscar en CRM On Demand. Este icono aparece en la barra de herramientas de la ventana de mensaje.

Antes de comenzar la instalación del Outlook Email Integration client:

- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (consulte "[Cómo trabajar con otras aplicaciones](#)" en la página 759).
- Si va a utilizar Microsoft Outlook 2003, asegúrese de que Microsoft Word no está seleccionado como editor de correo electrónico. Para comprobarlo, haga clic en Herramientas en la barra de menús de Outlook y, después, seleccione Opciones. En la ficha Formato de correo, desactive la casilla de verificación de este campo: Usar Microsoft Word para editar mensajes de correo electrónico.

#### *Para instalar el Outlook Email Integration client*

- 1 Salga de Microsoft Outlook y cierre todas las ventanas abiertas.
- 2 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
- 3 Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
- 4 En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
- 5 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 En la página Oracle Outlook Email Integration On Demand, lea la información y haga clic en el vínculo Descargar Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 En la segunda página Oracle Outlook Email Integration On Demand, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 En la ventana, puede hacer lo siguiente:

- Haga clic en Guardar para copiar el archivo Oracle\_OEI\_OnDemand.exe en el disco duro y así instalarlo cuando esté fuera delínea. (Recomendado)
- Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Necesita permanecer conectado a Internet para continuar con la instalación.

9 Siga las instrucciones para completar la instalación.

## Instalación de Oracle Notes Email Integration On Demand

La integración del correo electrónico de Lotus Notes con Oracle CRM On Demand consta de dos pasos:

- Modificar la plantilla de Lotus Notes
- Instalar el Notes Email Integration client en el equipo del usuario

### Modificar la plantilla de Lotus Notes

El administrador de Lotus Notes modifica la plantilla de Lotus Notes en el nivel corporativo para que exponga el código y los elementos de interfaz de usuario necesarios para ofrecer la interfaz con el Notes Email Integration client.

El procedimiento siguiente explica cómo descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand.

### Para descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte en la esquina superior derecha de cualquier página e inicie la sesión en Mi soporte de Oracle.  
  
Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo.
- 2 En la página Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, en el enlace para descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand para la versión correspondiente de Oracle CRM On Demand.

### Instalación de Notes Email Integration Client

Para instalar el Notes Email Integration client, debe ejecutar un programa de instalación que ejecuta, a su vez, un asistente de InstallShield. Este asistente instala y registra el Notes Email Integration client que agrega los siguientes botones a las vistas de carpeta y mensaje en Lotus Notes:

- Agregar a Oracle CRM On Demand. Este botón se muestra en las vistas de las carpetas Bandeja de entrada y Elementos enviados.
- Enviar y agregar a Oracle CRM On Demand. Este botón se muestra en las vistas Nuevo mensaje y Responder mensaje.

Antes de comenzar la instalación del Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client utiliza un servidor de enrutamiento para recuperar de forma dinámica la dirección URL de la instancia del usuario. Asegúrese de que dispone de configuración de enrutador para

que funcione con la instalación de Notes Email Integration client. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.

- Consulte al administrador de Oracle CRM On Demand para saber si se ha activado el Notes Email Integration client en la compañía. El administrador de Lotus Notes de la compañía deberá realizar algunas modificaciones en la plantilla corporativa de Lotus Notes para activar el Notes Email Integration client antes de poder utilizar este módulo.

**PRECAUCIÓN:** no intente instalar EL Notes Email Integration client hasta que esté seguro de que está activado en la compañía. De hacerlo, deberá desinstalar y volver a instalar EL Notes Email Integration client para poder utilizarlo.

- Para descargar el paquete de instalación del Notes Email Integration client, haga clic en el enlace Formación y soporte en la esquina superior derecha de cualquier página para abrir el centro de asistencia y formación. En dicha página, haga clic en el enlace Conocimiento y formación y, a continuación, inicie sesión en Mi soporte de Oracle. En la página Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, descargue el paquete de instalación.
- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle Notes Email Integration On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte [Trabajar con otras aplicaciones](#) (consulte "[Cómo trabajar con otras aplicaciones](#)" en la página 759).

### ***Para instalar el Notes Email Integration client***

- 1 Salga de Lotus Notes y cierre todas las ventanas abiertas.
- 2 Obtenga el archivo de instalación del Notes Email Integration client del administrador de Oracle CRM On Demand y guárdelo en su escritorio.
- 3 En el escritorio, ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones para completar la instalación.

## **Desinstalar Oracle Outlook Email Integration On Demand u Oracle Notes Email Integration On Demand**

Puede desinstalar Oracle Outlook Email Integration On Demand u Oracle Notes Email Integration On Demand en cualquier momento mediante la utilidad Agregar o quitar programas de Microsoft Windows.

## **Agregar información de correo electrónico a Oracle CRM On Demand**

Al agregar mensajes de correo electrónico a Oracle CRM On Demand, el tamaño de archivo total del correo electrónico más el archivo adjunto no puede superar los 5 megabytes (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand no admiten archivos comprimidos como adjuntos, por ejemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

**NOTA:** Al abrir o crear mensajes de correo electrónico en Outlook 2007, los botones de CRM On Demand se muestran en la cinta del grupo de CRM On Demand en la ficha de mensaje.

### Para agregar información de correo electrónico

- 1 Resalte o abra el correo electrónico que desee agregar a Oracle CRM On Demand.
- 2 En Microsoft Outlook, haga clic en Agregar a CRM On Demand. En Lotus Notes, haga clic en Agregar a Oracle.
- 3 En la ventana Iniciar sesión, escriba la dirección de correo electrónico y la contraseña que utiliza normalmente para acceder a Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** sólo es necesario iniciar una sesión por cada sesión de Outlook o Notes; no tiene que volver a iniciar una sesión hasta que cierre Outlook o Notes. Los datos que se envían y reciben en Oracle CRM On Demand del Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client siempre están cifrados por motivos de seguridad.

- 4 Para vincular automáticamente mensajes de correo electrónico durante esta sesión con los nombres de contacto de los campos Para, CC y De, seleccione Sí en Asociación automática.

Al utilizar Asociación automática, la aplicación buscará los mensajes de correo electrónico en Oracle CRM On Demand y agregará este correo electrónico como una tarea finalizada. Si no se encuentra ninguna coincidencia, aparecerá la ventana para que realice la búsqueda y vincule el correo electrónico a los registros manualmente.

- 5 Haga clic en el botón Iniciar sesión.

La aplicación busca registros en Oracle CRM On Demand y muestra los resultados en la ventana Crear una tarea, como se describe en la tabla siguiente.

Esta área	Contiene estos registros
Registros seleccionados	<p>Inicialmente, esta área muestra los registros de contacto cuyas direcciones de correo electrónico en Oracle CRM On Demand coinciden con las de los campos Para, CC y De de los mensajes de correo.</p> <p>Puede mover registros de otras áreas de esta ventana a Registros seleccionados. Cuando hace clic en Guardar en esta ventana, la aplicación guarda el correo electrónico en todos los registros de esta área y en los registros de cuentas enlazados a ellos.</p> <p><b>NOTA:</b> un contacto debe tener un registro de cuenta enlazado para poder guardar en él este mensaje de correo electrónico.</p>
Destinatarios de correo electrónico no encontrados	Esta área muestra los nombres que aparecen en los campos Para o CC del mensaje de correo electrónico y que no se pueden asignar a contactos existentes en Oracle CRM On Demand.
Registros relacionados	Esta área muestra los registros de Oracle CRM On Demand vinculados a registros de contactos correspondientes a los destinatarios de correo electrónico; por ejemplo, de oportunidades.

**6** Desde la ventana Crear una tarea puede realizar las acciones siguientes:

Para	Realice estos pasos
Agregar tareas o citas de seguimiento a Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Opciones después de guardar, active la casilla de verificación Crear una tarea nueva o Crear una cita nueva.</li> <li>2 Haga clic en Guardar.</li> <li>3 En el formulario Nueva tarea o Nueva cita, actualice la información y guarde el registro.</li> </ol>
Añadir una oportunidad o una solicitud de servicio nueva enlazada a un destinatario de correo electrónico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Registros seleccionados, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre del destinatario de correo electrónico.</li> <li>2 Seleccione Añadir nueva oportunidad a On Demand o Añadir nueva solicitud de servicio a On Demand.</li> <li>3 Actualice la información en el formulario Nueva oportunidad o Nueva solicitud de servicio.</li> <li>4 Haga clic en Guardar.</li> </ol>
Añadir el destinatario de correo electrónico como un contacto o una pista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Destinatarios de correo electrónico no encontrados, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre del destinatario de correo electrónico.</li> <li>2 Seleccione Añadir a On Demand (en el caso de un nuevo registro de contacto) o Añadir nueva pista a On Demand (para un nuevo registro de pista).</li> <li>3 Actualice la información en el formulario Nuevo contacto o Nueva pista.</li> <li>4 Haga clic en Guardar.</li> </ol> <p>El nombre del destinatario del correo electrónico se desplazará al área Registros seleccionados de la ventana.</p>
Agregar este correo electrónico como una tarea finalizada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Asegúrese de que aparece un registro en el área Registros seleccionados.</li> <li>2 Haga clic en Guardar.</li> </ol>

	<p>El correo electrónico se guardará como una tarea finalizada enlazada a cada registro del área Registros seleccionados, junto con las cuentas enlazadas a dichos registros. Se utilizarán los valores predeterminados que aparecen en Detalles de la actividad, a menos que los actualice.</p>
Vincular este correo electrónico a otro registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la ventana Crear una tarea, haga doble clic en los registros encontrados para moverlos al área Registros seleccionados.</li> <li>2 (Opcional) Actualice los valores predeterminados en el área Detalles de la actividad.</li> <li>3 Haga clic en Guardar.</li> </ol> <p>Este correo electrónico se guardará como una tarea enlazada a los registros seleccionados con los valores que se muestran en el área Detalles de la actividad.</p>
Quitar el registro del área Registros seleccionados	<p>■ Haga doble clic en el registro. Se moverá a la parte izquierda de la ventana, por lo que no estará enlazado a este correo electrónico.</p>
Buscar en Oracle CRM On Demand contactos, cuentas, oportunidades, pistas o solicitudes de servicio adicionales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la lista desplegable Buscar, seleccione el tipo de registro.</li> <li>2 Escriba el nombre que desee buscar.</li> <li>3 Haga clic en Enviar.</li> </ol> <p>Los registros que coincidan con el nombre aparecerán en el área Resultados de la búsqueda.</p>
Actualizar un registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic con el botón secundario del mouse en el registro.</li> <li>2 Seleccione Editar.</li> <li>3 Actualice la información en el formulario Editar.</li> <li>4 Haga clic en Guardar.</li> </ol>
Actualizar una dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand desde este correo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el área Resultados de la búsqueda, haga clic con el botón secundario del mouse en el</li> </ol>

electrónico	<p>registro.</p> <p><b>2</b> Seleccione Asociar dirección de correo electrónico.</p> <p><b>3</b> En la ventana Asociar contacto con destinatario, seleccione la dirección de correo electrónico actualizada en la lista desplegable.</p> <p><b>4</b> Haga clic en Guardar.</p> <p>La nueva dirección de correo electrónico aparecerá en el registro del contacto.</p>
Ver información de registro, como el nombre del registro, su dirección de correo electrónico y nombres de registros relacionados	<p>■ Mueva el mouse por el registro y déjelo allí hasta que aparezca la ayuda flotante con esta información.</p>

### ***Para enviar un mensaje de correo electrónico y agregarlo a Oracle CRM On Demand***

- 1** En Microsoft Outlook, haga clic en Nuevo en la barra de herramientas. En Lotus Notes, haga clic en el botón Nuevo mensaje o Responder.
- 2** (Opcional) Agregue destinatarios de correo electrónico desde los registros de contactos de Oracle CRM On Demand:
  - a** En la ventana Mensaje, escriba un nombre en el campo Buscar en CRM On Demand.
  - b** Presione Intro.  
Una ventana mostrará los contactos encontrados en Oracle CRM On Demand.
  - c** Seleccione una de estas opciones: Para, CC o CCC.
  - d** Haga clic en Seleccionar.
- 3** Introduzca información adicional, como haría normalmente para enviar un mensaje de correo electrónico.
- 4** En Microsoft Outlook, haga clic en Enviar y agregar a CRM On Demand. En Lotus Notes, haga clic en Enviar y agregar a Oracle.  
  
Cuando haga clic en Guardar en la ventana, el mensaje de correo se enviará a los destinatarios que haya seleccionado y se guardará de acuerdo con la información especificada en la ventana Crear una tarea.



# Usar Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office se compone de los siguientes archivos de plantilla descargables:

- Combinación de correspondencia para Word
- Informes y análisis para Excel
- Asistente de segmentación

Estos archivos de plantilla insertan barras de herramientas especiales en Microsoft Word y Microsoft Excel. Con estas barras de herramientas, puede manipular los datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Word o Excel para crear correo directo, correo electrónico masivo, informes sin conexión actualizables y listas de contactos (llamadas segmentos) para su uso en campañas de marketing.

En las siguientes secciones se describe cómo utilizar las plantillas de Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Usar Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 777). Describe la barra de herramientas On Demand Integration en Microsoft Word, proporciona información sobre cómo abrir correctamente las plantillas de combinación de correspondencia para Word y explica cómo crear un correo directo o correo electrónico masivo en Microsoft Word con datos de Oracle CRM On Demand.
- [Usar informes y análisis para Excel](#) (en la página 782). Describe la barra de herramientas On Demand Integration en Microsoft Excel, proporciona información en segundo plano sobre la creación de informes usando la plantilla de informes y análisis para Excel y describe cómo ejecutar informes existentes y crear nuevos informes con la plantilla de informes y análisis para Excel.
- [Usar el Asistente de segmentación](#) (en la página 787). Describe la barra de herramientas Generador de destino en Microsoft Excel, proporciona información en segundo plano sobre tipos de segmento y describe cómo crear, actualizar y exportar segmentos.

**NOTA:** Para utilizar Oracle CRM On Demand Integration for Office, el administrador debe tener habilitado Servicios Web en Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** No se admiten las redes que se benefician de proxies no autenticados.

## Usar Combinar correspondencia para Word

Mediante Combinar correspondencia para Word, puede descargar los datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Word para crear correo ordinario o correo electrónico masivo. Antes de hacerlo, debe configurar las plantillas de Combinar correspondencia para Word.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 779)
- [Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 779)
- [Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 780)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 778)

## Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word

Combinar correspondencia para Word incluye la barra de herramientas On Demand Integration, que se utiliza para crear combinaciones de correo con datos de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** si utiliza Microsoft Office 2007, la barra de herramientas On Demand Integration se encontrará disponible en la ficha de complementos. Al hacer clic en dicha ficha, se mostrarán todas las opciones de On Demand Integration.

En la tabla siguiente se describen las opciones disponibles en la barra de herramientas On Demand Integration de Combinar correspondencia para Word.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
1. Obtener datos de On Demand	Permite iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y descargar datos en Microsoft Word. Las opciones son: Contactos, Pistas, Cuentas, Oportunidades, Solicitudes de servicio y Usar lista guardada. Al seleccionar la opción Usar lista guardada se puede seleccionar un origen de datos ya existente en su máquina como lista.
2. Restringir destinatarios	Permite seleccionar los destinatarios entre los datos descargados con los que desea mantener correspondencia.
3. Restringir mensaje	Incluye las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Autotexto.</b> Permite insertar campos predeterminados en el mensaje. Por ejemplo, puede insertar una línea de cierre en cada mensaje mediante la opción Autotexto.</li><li>■ <b>Insertar campo de Oracle.</b> Permite insertar campos desde el registro de Oracle CRM On Demand en el mensaje. Por ejemplo, puede seleccionar insertar Full_Name en el saludo de cada mensaje.</li></ul>
4. Vista previa	Permite obtener una vista previa de cada mensaje. Puede utilizar las flechas para desplazarse por cada uno.
5. Imprimir o enviar mensaje	Permite combinar los datos en la plantilla e imprimirlos, combinarlos en un documento de Word aparte o combinarlos en mensajes de correo electrónico con direcciones individuales y enviarlos.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
6. Registrar como actividad de On Demand	Permite crear una actividad en Oracle CRM On Demand como registro de la correspondencia. Esta actividad individual se asocia a cada destinatario del mensaje. El texto de la plantilla enviada se inserta automáticamente en la descripción de esta actividad.

## Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word

La plantilla de combinación de correspondencia para Word agrega la barra de herramientas de integración de On Demand a Microsoft Word. El siguiente procedimiento describe cómo descargar la plantilla.

### *Para descargar la plantilla de combinación de correspondencia para Word*

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Mi soporte de Oracle.  
Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo.
- 2 En la página de conocimientos de Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, en el enlace para descargar la plantilla de combinación de correspondencia para Word de Oracle.
- 3 Siga las instrucciones que se proporcionan en la página web para descargar la plantilla.

## Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word

La barra de herramientas de Combinar correspondencia para Word (barra de herramientas On Demand Integration) se encuentra adjunta a cada archivo de plantilla. El siguiente procedimiento explica cómo crear una plantilla de Combinar correspondencia para Word mediante la barra de herramientas On Demand Integration. Al usar esta barra de herramientas para crear plantillas de Combinar correspondencia para Word, puede asegurarse de que los datos de Oracle CRM On Demand serán compatibles con la personalización que incruste en la plantilla.

### Acerca de la apertura de plantillas de Combinar correspondencia para Word

Para comprobar que la barra de herramientas de Combinar correspondencia para Word se halla adjunta a cualquier plantilla que cree o modifique, deberá abrir siempre los archivos de plantilla originales. Para

asegurarse de haber abierto el archivo de plantilla original, compruebe la barra de título. El nombre del documento debe tener la extensión de nombre de archivo .dot.

**NOTA:** no haga doble clic en el archivo para abrirlo, ya que con esta acción sólo se abre un documento de Word nuevo basado en el archivo de plantilla. Si guarda cualquier cambio mientras está en ese modo, estará guardando un documento de Word normal sin la barra de herramientas On Demand Integration adjunta.

### **Para crear o modificar plantillas de Combinar correspondencia para Word**

- 1** Haga clic con el botón derecho en la plantilla de Combinar de correspondencia para Word que haya descargado y guardado localmente, y seleccione Abrir.  
El archivo se abrirá en Microsoft Word.
- 2** Cree una correspondencia típica mediante la barra de herramientas On Demand Integration y la funcionalidad de Word.  
Puede restringir los destinatarios, insertar campos de Oracle CRM On Demand, obtener una vista previa, etc. Para obtener detalles específicos acerca de cómo crear una correspondencia mediante la barra de herramientas, consulte [Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 780).
- 3** Antes de guardar la plantilla, cancele el enlace con el origen de datos de la plantilla del siguiente modo:
  - a** Haga clic en el botón Configuración del documento principal en la barra de herramientas Combinar correspondencia para Word.
  - b** En el cuadro de diálogo Tipo de documento principal, seleccione el botón de opción Documento normal de Word.  
**NOTA:** si la barra de herramientas Combinar correspondencia de Microsoft Word no está visible, acceda a ella haciendo clic en Ver, Barras de herramientas y, a continuación, en Combinar correspondencia en la barra de menús de Word. Si trabaja con Microsoft Office 2007, haga clic en la ficha Correo y, a continuación, en Iniciar combinación de correo.**PRECAUCIÓN:** si guarda y publica una plantilla antes de desconectar el origen de datos, el archivo intentará conectarse al origen de datos de la máquina local cuando se utilice.
- 4** Realice una de las siguientes acciones:
  - Si va a guardar una plantilla nueva, seleccione Archivo y, a continuación, Guardar como.
  - Si va a guardar cambios en una plantilla existente, seleccione Archivo y, a continuación, Guardar.

## **Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word**

Mediante Combinar correspondencia para Word, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand y combinarlos con un documento de Word. En el procedimiento siguiente se utilizan contratos como ejemplo, pero también se pueden crear combinaciones de correo con datos de Oracle CRM On Demand de pistas, cuentas, oportunidades y solicitudes de servicio, o bien utilizar una lista de destinatarios guardada localmente.

**NOTA:** el número máximo de registros que se pueden descargar es 4000.

***Para crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word***

- 1** Abra el archivo de plantilla de Word que desea utilizar para el correo ordinario.
- 2** En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Obtener datos de On Demand y, a continuación, en Contactos.
- 3** En el cuadro de diálogo Oracle On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4** En el cuadro de diálogo Definir lista, haga lo siguiente:
  - a** En la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar en Word.  
Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 83).
  - b** En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar. Se puede seleccionar un máximo de 40 campos.  
El sistema explorará la plantilla actual y seleccionará automáticamente cada uno de los campos necesarios. Puede seleccionar campos adicionales que insertar en la plantilla para personalizar más la comunicación.  
**NOTA:** también debe seleccionar campos adicionales de información que pueden ser necesarios para enviar la comunicación. Por ejemplo, si va a enviar correo electrónico masivo, debe incluir la dirección de correo electrónico en el archivo de destinatarios.
  - c** Haga clic en Aceptar.
- 5** En el cuadro de diálogo Guardar lista, seleccione una de las opciones siguientes:
  - a** Para guardar la lista localmente para un uso posterior, haga clic en Sí. En el cuadro de diálogo Guardar como, rellene los campos adecuados y, a continuación, haga clic en Guardar.
  - b** Si tiene pensado utilizar la lista sólo una vez, haga clic en No y, a continuación, en Aceptar. Al seleccionar esta opción, automáticamente se guarda la lista de destinatarios como archivo temporal que se eliminará tras utilizarlo.
- 6** En el cuadro de diálogo Destinatarios de combinación de correo, haga lo siguiente:
  - Desactive las casillas de verificación para quitar destinatarios de esta correspondencia.
  - Active las casillas de verificación para incluir destinatarios en esta correspondencia.Cuando haya finalizado de editar destinatarios, haga clic en Aceptar.  
**NOTA:** puede volver a abrir el cuadro de diálogo Destinatarios de combinación de correo haciendo clic en Restringir destinatarios en la barra de herramientas On Demand Integration.

- 7** Haga clic en Restringir mensaje para insertar campos de Oracle CRM On Demand o texto automático en el documento de Word. Para obtener más información sobre el botón Restringir mensaje, consulte [Usar Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 777).
- 8** Haga clic en Presentación preliminar y utilice los botones de flecha para desplazarse por los mensajes y ver cómo aparecerán cuando se impriman o se envíen por correo electrónico.  
Para obtener más información sobre el botón Presentación preliminar, consulte [Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word](#) (en la página 778).
- 9** Haga clic en Imprimir o enviar mensaje y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
  - a** Para enviar a otro documento de Word, seleccione Combinar en documento.
  - b** Para imprimir, seleccione Combinar en impresora.
  - c** Para distribuir como correo electrónico masivo, seleccione Enviar como correo electrónico.
  - d** Para distribuir como fax masivo, seleccione Enviar como fax.  
**NOTA:** para distribuir correspondencia como fax masivo, primero debe configurar Microsoft Office. Para obtener más información, busque "fax" en los archivos de ayuda de Microsoft Office.
- 10** (Opcional) Haga clic en Registrar como actividad de On Demand para crear una única actividad de Oracle CRM On Demand que se asociará a todos los contactos seleccionados para la combinación de correo. El campo Descripción de la actividad se rellena automáticamente con el texto de la plantilla. En el cuadro de diálogo Tareas, rellene los campos adecuados y, a continuación, haga clic en Guardar.

## Usar informes y análisis para Excel

Mediante Informes y análisis para Excel, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Excel y trabajar con ellos para crear informes. Esta sección incluye los siguientes temas:

- [Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel](#) (en la página 782)
- [Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel](#) (en la página 783)
- [Descargar la plantilla de informes y análisis para Excel](#) (consulte "Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel" en la página 784)
- [Crear informes mediante Informes y análisis para Excel](#) (en la página 784)

## Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel

Informes y análisis para Excel incluye la barra de herramientas On Demand Integration que se utiliza para crear informes con los datos de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Si utiliza Office 2007, la barra de herramientas On Demand Integration se encontrará disponible en la ficha de complementos. Al hacer clic en dicha ficha, se mostrarán todas las opciones de On Demand Integration.

En la tabla siguiente se describe la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
Configurar informe de On Demand	Permite iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y descargar datos en Excel.
Actualizar informe de On Demand	Actualiza los datos que se están viendo en Excel con los datos más recientes disponibles obtenidos de Oracle CRM On Demand.

## Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel

Con Informes y análisis para Excel, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand y manipularlos en Microsoft Excel. Cuando hace clic en Configurar informe de On Demand en la barra de herramientas On Demand Integration de Informes y análisis para Excel, se muestra el cuadro de diálogo Configurar informes. Con el cuadro de diálogo Configurar informes, puede editar informes existentes, crear nuevos informes o eliminar informes existentes. En la tabla siguiente se describen las opciones disponibles en el cuadro de diálogo Configurar informes.

Botón	Comentarios
Editar informe	Haga clic para modificar la configuración de filtros y campos incluidos en el informe seleccionado.
Nuevo informe	Haga clic para crear un informe personalizado para el tipo de registro seleccionado. Puede establecer criterios de filtro en cada uno de los campos estándar o personalizados de ese tipo de registro. Para obtener información sobre cómo establecer criterios de filtro en listas, consulte <a href="#">Trabajar con listas</a> (en la página 83).
Quitar informe	Haga clic para quitar un informe del libro de trabajo de Excel.
Ejecutar informe	Haga clic para ejecutar el informe actualmente seleccionado. Después de ejecutarse, el informe se añade como una nueva hoja de trabajo en el libro de trabajo.
Salir	Haga clic para salir del cuadro de diálogo Configurar informes.

## Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel

La plantilla de informes y análisis para Excel agrega la barra de herramientas de integración de Oracle CRM On Demand a Microsoft Excel. El siguiente procedimiento describe cómo descargar la plantilla.

### *Para descargar la plantilla de informes y análisis para Excel*

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand.
- 2 Haga clic en la ficha Soporte.
- 3 Haga clic en Inicio de sesión en Mi soporte de Oracle.
- 4 Haga clic en Iniciar sesión e introduzca sus credenciales de inicio de sesión.
- 5 En el campo Buscar en Base de conocimiento, introduzca 433624.1 e inicie la búsqueda.
- 6 Haga clic en el enlace Plantilla de informes y análisis para Excel de Oracle.
- 7 Siga las instrucciones que se proporcionan en la página Web para descargar la plantilla (archivo ZIP).
- 8 Descomprima el archivo ZIP en un directorio local.

## Crear informes mediante Informes y análisis para Excel

Esta sección contiene los temas siguientes:

- Ejecución de informes existentes
- Creación de informes nuevos

### Ejecución de informes existentes

El siguiente procedimiento describe cómo ejecutar un informe existente utilizando Informes y análisis para Excel. También incluye un paso opcional que describe cómo editar un informe existente. Tras ejecutar el informe, puede trabajar con los datos en su libro de trabajo. Puede crear tablas dinámicas, gráficas dinámicas, diagramas y gráficas, y calcular campos a partir de la información incluida en sus hojas de trabajo del informe.

**NOTA:** al agregar tablas dinámicas, gráficas dinámicas, gráficas y diagramas, debe crearlas en nuevas hojas de trabajo; de lo contrario, al actualizar los informes se pueden sobrescribir.

### *Para ejecutar informes existentes*

- 1 Abra el archivo de plantilla de Excel.



- 2 En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Configurar informe de On Demand.
- 3 En el cuadro de diálogo CRM On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4 En el cuadro de diálogo Configurar informes, en la lista desplegable Seleccionar tipo de registro, seleccione el tipo de registro que desea para el informe. Las opciones son:

- Cuenta
- Contacto
- Oportunidad
- Oportunidad potencial
- Solicitud de servicio
- Solución
- Unidad familiar
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Destinatario de la campaña
- Objeto personalizado 1 Cuentas
- Objeto personalizado 1 Oportunidades
- Objeto personalizado 2 Cuentas
- Objeto personalizado 2 Oportunidades

Los informes disponibles para el tipo de registro seleccionado aparecen en la lista Informes disponibles. Puede editar un informe existente, eliminar un informe existente o crear nuevos informes. Para obtener más información sobre el cuadro de diálogo Configurar informes, consulte [Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel](#) (en la página 783). Para obtener más información sobre la creación de informes nuevos, consulte Creación de informes nuevos en este tema.

- 5 Seleccione un informe existente en la lista Informes disponibles.
- 6 (Opcional) Haga clic en Editar informe para modificar la configuración de filtros y campos incluidos en el informe actualmente seleccionado.
  - a En el cuadro de diálogo Definir informe, en la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar.

Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte [Cómo trabajar con listas](#) (consulte "[Trabajar con listas](#)" en la página 83).
  - b En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** puede seleccionar hasta 100 campos para incluirlos en un informe.

- 7 Haga clic en Ejecutar informe.

Los datos solicitados se insertan en el libro de trabajo de Excel como una nueva hoja de trabajo etiquetada con el nombre del informe.

- 8 Haga clic en Salir en el cuadro de diálogo Configurar informes para comenzar a editar los datos en Excel.
- 9 Haga clic en Actualizar informe de On Demand para actualizar los datos que está editando en Microsoft Excel con los datos más recientes de Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** al hacer clic en Actualizar informe de On Demand, cada hoja de trabajo del informe en el libro de trabajo se sobrescribe con la información más reciente de Oracle CRM On Demand.

## Creación de informes nuevos

El siguiente procedimiento describe cómo crear y ejecutar un nuevo informe utilizando Informes y análisis para Excel.

### *Para crear informes nuevos*

- 1 Abra el archivo de plantilla de Excel que desea utilizar para crear el informe.
- 2 En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Configurar informe de On Demand.
- 3 En el cuadro de diálogo CRM On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
- 4 En el cuadro de diálogo Configurar informes, en la lista desplegable Seleccionar tipo de registro, seleccione el tipo de registro que desea utilizar para el informe. Las opciones son: Cuenta, Contacto, Oportunidad potencial, Oportunidad, Solicitud de servicio o Solución.

Los informes disponibles para el tipo de registro seleccionado aparecen en la lista Informes disponibles.

- 5 Haga clic en Nuevo informe para crear su propia consulta.

**NOTA:** la creación de un informe nuevo permite crear un informe personalizado para el tipo de registro seleccionado. Puede establecer criterios de filtro en cada uno de los campos estándar o personalizados de ese tipo de registro.

- 6 En el cuadro de diálogo Definir informe, haga lo siguiente:
  - a En la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar.  
Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte [Cómo trabajar con listas](#) (consulte "Trabajar con listas" en la página 83).
  - b En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** puede seleccionar hasta 100 campos para incluirlos en un informe.

- 7 En el cuadro de diálogo Guardar informes, introduzca un nombre para este informe en el campo Nombre del informe para su uso en el futuro y, a continuación, haga clic en Guardar.

- 8 En el cuadro de diálogo Configurar informes, seleccione el informe que acaba de crear y haga clic en Ejecutar informe.  
El informe creado aparece como una hoja de trabajo en Excel etiquetada con el nombre indicado.
- 9 Tras agregar todos los informes necesarios, haga clic en Salir para cerrar el cuadro de diálogo Configurar informes y comience a trabajar con los datos de la hoja de trabajo.
- 10 Haga clic en Actualizar informe de On Demand para actualizar los datos que está editando en Microsoft Excel con los datos más recientes de Oracle CRM On Demand.  
Al hacer clic en Actualizar informe de On Demand se actualiza cada hoja de trabajo del informe en el libro de trabajo.

## Usar el Asistente de segmentación

Con el Asistente de segmentación, se pueden definir segmentos de contacto en función de varios tipos de registro. Un segmento es una lista de contactos de Oracle CRM On Demand. Esta sección incluye los siguientes temas:

- [Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación](#) (en la página 787)
- [Acerca del Asistente de segmentación](#) (en la página 788)
- [Descargar el Asistente de segmentación](#) (en la página 789)
- [Crear segmentos](#) (en la página 789)
- [Cargar segmentos](#) (en la página 792)
- [Exportar segmentos](#) (en la página 792)

## Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación

El Asistente de segmentación contiene la barra de herramientas Generador de destino, que se utiliza para crear segmentos de contacto con los datos de Oracle CRM On Demand.

En la siguiente tabla se describe la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
Gestionar segmentos	Permite crear y actualizar segmentos con datos de Oracle CRM On Demand y exportar segmentos como archivos CSV.
Actualizar segmento	Actualiza los datos que se visualizan en Microsoft Excel con los datos más recientes disponibles de Oracle CRM

Opción de la barra de herramientas	Descripción
	On Demand.
Cargar segmentos	Carga la lista de segmentos del Asistente de segmentación en Oracle CRM On Demand.

## Acerca del Asistente de segmentación

Puede utilizar el Asistente de segmentación para generar segmentos de contacto (es decir, listas de contactos) basados en una combinación de campos de cuenta, de contacto, de oportunidad y solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand. Los segmentos resultantes son listas de clientes multidimensionales a los que dirigir campañas.

Es posible crear los siguientes tipos de segmento:

- **Segmento dinámico.** Los segmentos dinámicos se pueden actualizar siempre que sea necesario. Al actualizar un segmento dinámico, los filtros guardados con el segmento se vuelven a aplicar a los registros de Oracle CRM On Demand y el segmento se actualiza para incluir los nuevos registros. El nuevo segmento sobrescribe el segmento anterior.
- **Segmento estático.** Los segmentos estáticos se mantienen como una instantánea. Con un segmento estático, también se pueden seleccionar manualmente los contactos que incluir en la lista. Los segmentos estáticos no se pueden actualizar.
- **Segmento externo.** Los segmentos externos se basan en datos de un sistema u origen externos. El Asistente de segmentación busca los registros de Oracle CRM On Demand que coinciden con la lista externa de datos y devuelve los contactos vinculados.

Además, el Asistente de segmentación permite:

- Cargar segmentos como destinatarios de campañas en Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como archivos CSV

## Escenario de uso del Asistente de segmentación

El equipo de marketing planea celebrar un evento en Alemania para ejecutivos del sector automovilístico. El evento permitirá que los ejecutivos de la compañía ultimen ciertas oportunidades activas y de considerable tamaño al final del trimestre.

Para generar un segmento que apoye esta necesidad de negocio, debe aplicar estos filtros:

- El valor de Cargo de contacto estará definido en Presidente.
- El valor de Ubicación de la cuenta estará definido en Alemania.
- El valor de Industria de la compañía estará definido en Automotriz.
- El valor de Etapas de venta de oportunidad estará definido en Oportunidad de negociación.

- Ingresos superiores a 1.000.000 de euros.

El segmento resultante es una lista de contactos de Oracle CRM On Demand que cumple los criterios definidos.

Por ejemplo, para ser incluido en la lista, un registro de contacto debe (además de tener el cargo de Presidente), estar vinculado a registros de cuentas y oportunidades que cumplan los criterios para dichos tipos de registro.

## Descargar el Asistente de segmentación

El Asistente de segmentación contiene la barra de herramientas Generador de destino, que se utiliza para crear segmentos de contacto con los datos de Oracle CRM On Demand. El siguiente procedimiento describe cómo descargar el Asistente de segmentación (un archivo de Excel).

### *Para descargar el Asistente de segmentación*

- 1 Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand e inicie sesión en My soporte de Oracle.  
  
Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo antes de iniciar sesión.
- 2 En la ficha Soporte , haga clic en Aplicaciones complementarias.
- 3 En la página Aplicaciones complementarias, haga clic en Asistente de segmentación.
- 4 Siga las instrucciones que se proporcionan en la página web para descargar el archivo.
- 5 Guarde el archivo en un directorio local.

## Crear segmentos

Al crear un segmento, primero se especifica el tipo de segmento que se desea crear. A continuación, se configuran los filtros para definir el segmento, se introduce un nombre para el segmento y se genera el segmento a partir de los registros de Oracle CRM On Demand.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un segmento.

**Antes de comenzar.** Asegúrese de que los valores de filtro que introduce coinciden con los de los registros que desea incluir en el segmento. Para obtener más información sobre las listas de filtros en Oracle CRM On Demand, consulte [Trabajar con listas](#) (en la página 83).

**NOTA:** El Asistente de segmentación no admite campos de lista de selección con posibilidad de selección múltiple.

### **Para crear un segmento**

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
- 3** Si se solicita, seleccione alguna opción para activar macros.
- 4** Si se solicita, inicie sesión con la dirección y la contraseña de correo electrónico de Oracle CRM On Demand.
- 5** En la ventana Gestionar segmentos, haga clic en Nuevo.
- 6** En la ventana Nuevo segmento, seleccione el tipo de segmento:
  - **Dinámico.** Permite guardar los criterios para el segmento y actualizarlo con la última información de Oracle CRM On Demand.
  - **Estático.** Permite filtrar inicialmente una lista de contactos y, a continuación, elegir de forma selectiva qué contactos incluir en el segmento.
  - **Externo.** Permite utilizar una lista externa de datos (archivo CSV externo) para recuperar una lista de contactos de Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basar los segmentos en un archivo de terceros que se haya adquirido o extraído de otros sistemas de datos internos.

El Asistente de segmentación genera el segmento haciendo coincidir los registros de Oracle CRM On Demand con los registros del archivo CSV. Puede especificar qué campos desea utilizar al hacer coincidir registros.
- 7** (Sólo tipos de segmentos dinámicos o estáticos) Configure los filtros para aplicarlos a los distintos tipos de registro en la ventana Establecer filtros de segmentos.

**NOTA:** Los valores de filtro de campos numéricos se deben especificar sin utilizar separadores para los millares y con una coma (,) como separador decimal. Por ejemplo, especifique 1000,50 para mil y cincuenta céntimos en un campo de moneda.

  - a** Haga clic en la ficha correspondiente al tipo de registro del primer filtro.

Al definir filtros para un tipo de registro cualquiera, los contactos vinculados a los registros que cumplen esos criterios se incluyen en el segmento.
  - b** Seleccione el campo, la condición y el valor de filtro para definir el primer filtro.
  - c** Repita los pasos a y b hasta que haya definido todos los filtros de este segmento.
  - d** Haga clic en Guardar segmento.
- 8** (Sólo tipo de segmentos externo) Configure el segmento de la siguiente forma:
  - a** En la ventana Lista externa, especifique el tipo de registros que contiene la lista externa y si desea aplicar los filtros de contacto adicionales.
  - b** En la ventana Buscar lista externa, seleccione el archivo CSV.

- c** En la ventana Lista externa, seleccione los campos que desea que utilice el Asistente de segmentación para determinar coincidencias entre el archivo CSV y los campos de Oracle CRM On Demand, a continuación, asigne los campos del archivo CSV a los campos correspondientes de Oracle CRM On Demand y haga clic en Guardar.

- 9** En la ventana Guardar segmento, especifique un nombre para el segmento y haga clic en Guardar.

El Asistente de segmentación genera una lista de contactos de registros que cumple todos los criterios configurados. La lista aparece en una hoja de trabajo recién creada con la etiqueta que ha utilizado como nombre de segmento.

**NOTA:** Cuando el Asistente de segmentación genera el segmento, devuelve solamente los registros a los que tiene acceso en Oracle CRM On Demand.

- 10** (Opcional, sólo los segmentos estáticos) Seleccione o deseleccione contactos en la ventana Miembros de lista y haga clic en Guardar.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar un segmento dinámico.

**NOTA:** Al actualizar un segmento dinámico, el segmento se sobrescribe y no se puede restaurar.

#### ***Para actualizar un segmento dinámico***

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Actualizar segmento.
- 3** En la ventana Actualizar segmentos dinámicos, seleccione el segmento.
- 4** Haga clic en Actualizar.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar un segmento dinámico o estático.

#### ***Para actualizar un segmento dinámico o estático***

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
- 3** Seleccione el segmento dinámico o estático que desea actualizar.
- 4** Haga clic en Editar.
- 5** Realice una de las siguientes acciones:
  - Para los segmentos estáticos, seleccione o deseleccione contactos en la ventana Seleccionar miembros de segmentos.
  - Para los segmentos dinámicos, actualice los filtros.
- 6** Haga clic en Guardar.

El Asistente de segmentación genera los segmentos con los criterios recién definidos.

## Cargar segmentos

Los segmentos creados en el Asistente de segmentación se pueden cargar en Oracle CRM On Demand. Al cargar un segmento, Oracle CRM On Demand vincula los contactos de la lista a una campaña de Oracle CRM On Demand. Los contactos aparecen en la sección Destinatarios de la página Detalles de la campaña.

El procedimiento siguiente explica cómo cargar un segmento en Oracle CRM On Demand.

**Antes de comenzar.** En Oracle CRM On Demand, cree una campaña que desee vincular al segmento.

### *Para cargar un segmento*

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Cargar segmentos.
- 3** En la ventana Cargar segmentos:
  - a** Seleccione los segmentos que desea cargar.
  - b** Seleccione la campaña para este segmento.
  - c** Seleccione el estado de entrega para los destinatarios que está cargando.  
El valor seleccionado aparece en la columna Estado de entrega de la sección Destinatarios de la página Detalles de la campaña.
  - d** Haga clic en Cargar.

**NOTA:** puede cargar un total de 10.000 destinatarios en una misma campaña.

## Exportar segmentos

Se pueden exportar segmentos como archivos CSV, que se pueden distribuir luego a terceros. El procedimiento siguiente describe cómo exportar segmentos.

### *Para exportar un segmento*

- 1** Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
- 2** En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
- 3** En la ventana Gestionar segmentos, seleccione el segmento que desea exportar y haga clic en Exportar.
- 4** Mueva los campos que desea incluir al área Campos seleccionados, ordénelos según desee y, a continuación, haga clic en Exportar.



- 5 En la ventana Guardar como, asigne un nombre al archivo y guárdelo en la ubicación deseada.



# 14 Informes

---

Utilice la página inicial de informes para crear y mostrar informes y gráficas acerca de los datos de negocio. Contiene un catálogo de los informes disponibles, y sirve de punto de partida para ejecutar, imprimir y guardar informes. Si el rol incluye el privilegio para gestionar informes personalizados, también puede crear informes personalizados en esta página y ponerlos a disposición de los empleados de la compañía.

Para cambiar la visibilidad en relación con diferentes registros o libros, utilice el selector de libros. Para obtener más información al respecto y saber qué registros están disponibles para un usuario, consulte [Acerca de la visibilidad de registros en analíticas](#) (consulte "[Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas](#)" en la página 796).

NOTA: los cambios realizados en los campos Idioma predeterminado, Moneda predeterminada, Zona horaria predeterminada y País predeterminado de las páginas Perfil personal no se reflejarán en todos los informes y datos analíticos hasta que no cierre sesión y vuelva a iniciar una sesión. Además, dependiendo del idioma predeterminado de la compañía, quizás vea determinados elementos de los informes en un idioma distinto de su idioma personal predeterminado. Aunque los cambios realizados en su zona horaria no se reflejan en los informes, se inicializa un conjunto diferente de valores para las variables de sesión dependiendo del valor de zona horaria la próxima vez que se conecte.

*Nota para los nuevos usuarios:* es posible que no pueda ver los datos de informes durante las primeras 24 horas después de iniciar una sesión, ya que algunos informes se actualizan por la noche. Por ejemplo, los informes de efectividad de las ventas no mostrarán datos hasta que transcurra este período inicial.

Hay dos tipos de informes:

- **Informes personalizados.** Los informes personalizados son los que crean los usuarios. Se pueden encontrar en la sección Informes y análisis personalizados de la Página inicial de informes. Puede acceder a los informes creados anteriormente mediante el enlace Mis análisis. También puede acceder a los informes compartidos creados por los usuarios mediante el enlace Análisis personalizados compartidos. Para obtener más información sobre el acceso a los informes personalizados existentes, consulte [Configurar carpetas de informes](#) (en la página 839). Para crear su propio informe personalizado, haga clic en el enlace Diseñar análisis. Para obtener más información sobre la creación de informes personalizados, consulte [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 850).
- **Informes predefinidos.** Con Oracle CRM On Demand se proporcionan informes predefinidos. Se pueden encontrar en las secciones Listas rápidas, Análisis por pipeline, Efectividad de las ventas, Clientes, Servicio y Eficacia de marketing de la página inicial de informes. Los informes predefinidos no se pueden editar ni eliminar, pero puede abrirlos, editarlos y guardarlos con un nombre diferente. También puede usarlos como base para un nuevo informe personalizado. Para obtener más información sobre los informes predefinidos, consulte [Acerca de los informes predefinidos](#) (en la página 832).

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

[Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas](#) (en la página 796)

[Acerca de los informes predefinidos](#) (en la página 832)

[Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers](#) (en la página 837)

[Gestión de informes](#) (en la página 838)

[Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 850)

[Acerca de las limitaciones en los informes](#) (en la página 852)

[Cuadros de mandos](#) (en la página 1147)

[Optimización del rendimiento](#) (en la página 1141)

## Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas

Varios ajustes de configuración en la visibilidad de control de las analíticas. Se aplican en el siguiente orden:

- 1 Configuración Acceder a todos los datos de Datos analíticos (en los privilegios del rol)
- 2 Configuración Áreas de temas de información del perfil de usuario
- 3 Configuración Áreas de temas históricos del perfil de usuario
- 4 Libros y el selector de libros
- 5 Delegación de usuarios
- 6 Configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros (en el perfil de usuario y de la compañía)

Un administrador de la compañía que use estos valores de configuración puede controlar los registros que aparecen en los informes que ejecute. Por ejemplo, un gerente puede visualizar las oportunidades que posee el gerente y las oportunidades de los empleados que reporten a dicho gerente, pero el valor de configuración de un representante de ventas limita las oportunidades a las oportunidades que pertenecen única y exclusivamente al representante de ventas.

### Configuración Acceder a todos los datos de Datos analíticos

Los usuario en cuya configuración de rol tengan el privilegio Acceder a todos los datos de Datos analíticos pueden ver todos los datos de toda la organización, incluso los registros marcados como privados. Este privilegio se concede normalmente al administrador de la compañía. Además, este privilegio sustituye a cualquier valor de configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos.

En caso de que el rol de usuario no tenga el privilegio Acceder a todos los datos de Datos analíticos, la configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos especificada en el perfil de usuario o en el de la compañía determina qué datos pueden visualizar los usuarios en los informes.

## Configuración Áreas de temas de información

Este valor de configuración se usa normalmente para todos los usuarios de la organización que no son administradores de la compañía. Además, este valor está disponible tanto para el perfil de usuario como para el de la compañía. En caso de que no esté definido en el perfil de usuario, entonces se aplicará el valor de configuración del perfil de la compañía. Este valor de configuración tiene los siguientes valores:

- **Visibilidad del administrador.** Le permite visualizar sus propios datos y todos los datos de los que son directamente propietarios sus subordinados, incluso los registros marcados como privados.
- **Visibilidad del equipo.** Le permite visualizar tanto sus propios datos como todos los datos que han compartido con usted a través de los equipos de cuentas y oportunidades y también a través de la asignación de grupos.

## Área de temas históricos

Este valor de configuración se usa normalmente para todos los usuarios de la organización que no son administradores de la compañía. Además, este valor está disponible tanto para el perfil de usuario como para el de la compañía. En caso de que no esté definido en el perfil de usuario, entonces se aplicará el valor de configuración del perfil de la compañía.

Este valor de configuración puede tener los siguientes valores:

- **Visibilidad del administrador.** Le permite visualizar sus propios datos y todos los datos de los que son directamente propietarios sus subordinados, incluso los registros marcados como privados.
- **Visibilidad del equipo.** Le permite visualizar tanto sus propios datos como todos los datos que han compartido con usted a través de los equipos de cuentas y oportunidades y también a través de la asignación de grupos.
- **Visibilidad completa.** Combina la visibilidad del equipo y gerente para mostrar los datos que poseen el usuario y sus subordinados así como los datos compartidos con sus subordinados.

## Libros y el selector de libros

En caso de que cuente con el valor de configuración Visibilidad completa, la función Libros le permite ejercer un mayor control de los datos que aparecen en los informes. Al utilizar el selector de libros en las páginas de informes, puede restringir los datos a los que contiene un libro y sus sublibros, en caso de que tenga alguno. Esta función se encuentra disponible sólo si está asignado a uno o varios libros y está usando algún área temática de datos analíticos (no de elaboración de informes). En caso de que cuente con el privilegio Acceder a todos los datos de Datos analíticos, seguirá visualizando todos los datos, independientemente del libro que se seleccione. Además, la visibilidad Elemento basado en rol puede leer todos los registros sustituye la visibilidad de libros en el área temática de datos analíticos.

Un administrador de la compañía puede establecer un libro predeterminado para el selector de libros en las páginas de informes para cada usuario. Puede especificar este valor de configuración en el campo Libro predeterminado para datos analíticos del perfil de usuario.

**Nota:** si el libro predeterminado del perfil se establece en un libro que no puede contener datos o en un libro al que no tiene acceso, aparece un error que indica que se deniega el acceso.

Los datos asociados a un libro, utilizado para implementar la gestión de territorios y la activación de estructuración en Oracle CRM On Demand, también se admiten en Oracle CRM On Demand Answers mediante la visibilidad de libro. Cuando selecciona un libro en el selector de libros, Oracle CRM On Demand Answers sólo muestra los registros de cuenta y de contactos activos asociados al libro. Los registros cuya asociación a un libro se ha eliminado o se desactivará no aparecen en los informes.

### Propiedad de libro

Los usuarios y libros personalizados pueden ser propietarios de registros de cuenta y de contactos. La propiedad de libro proporciona la capacidad para simular territorios. Cuando un registro es propiedad exclusiva de un libro, dicho registro es visible sólo mediante la visibilidad de libro. Igualmente, cuando un registro es propiedad exclusiva de un usuario y no está asociado a ningún libro, dicho registro no es visible mediante la visibilidad de libro. Para ilustrar más el modo de propiedad de registros, considere el ejemplo de la siguiente tabla.

Registro de cuenta	Propiedad de registros	Asociación de libro	Descripción
Action Rentals	Usuario (Lucy Harris)	Ninguna	Action Rentals es propiedad de Lucy Harris y no está asociado a ningún libro.
Bobcat Corp.	Libro (Oeste)	Oeste	Bobcat Corp. es propiedad del libro Oeste y, por lo tanto, Oeste se convierte en el libro principal.
Coastal Company	Usuario (Lucy Harris)	Oeste	Coastal Company es propiedad de Lucy Harris y no está asociado al libro Oeste en el applet secundario.

### Resultado

Los siguientes registros aparecen en los modos de visibilidad Gestor, Equipo y Completo para Lucy Harris porque estos registros son de su propiedad o los comparte:

- Action Rentals
- Coastal Company

El registro Bobcat Corp. no aparece en estos modos porque este registro es propiedad exclusiva del libro Oeste. Los siguientes registros aparecen cuando se selecciona el libro Oeste en el selector de libros porque estos registros son propiedad del libro Oeste o están asociados a él:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

El registro Action Rentals no aparece en el modo de visibilidad Libro porque este registro es propiedad exclusiva del usuario, Lucy Harris. Para obtener más información, consulte [Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros](#) (en la página 39) y Acerca de los modos de propiedad de registros.

## Delegación de usuarios

La función Delegación de usuarios le permite ejercer un mayor control de los datos que se visualizan en los informes. Al usar el selector de libros, puede visualizar los datos de cualquier usuario que le haya agregado a la lista de usuarios delegados. Puede seleccionar el nombre del usuario en el selector de libros cuyos datos del informe desea ver. Ya no podrá visualizar sus propios datos en el informe, sino sólo los datos del usuario que haya seleccionado. No obstante, se mantendrá la configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos. Por ejemplo, si Juan le ha agregado a su lista de usuarios delegados y su configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos es Visibilidad del administrador, usted no verá necesariamente los mismos datos que Juan en el informe a menos que también cuente con la configuración Visibilidad del administrador.

## Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros

Este control se encuentra tanto en el perfil de la compañía como en los perfiles de usuario. Su función consiste en determinar si Oracle CRM On Demand Answers tiene en cuenta una configuración de rol para los tipos de registro. Se pueden leer todos los registros. Cuando este control está establecido en Sí en el perfil de la compañía y en Sí o en Nulo en el perfil de usuario, y también hay algún tipo de registro con el indicador Se pueden leer todos los registros marcado, entonces el usuario puede visualizar todos los registros para dicho tipo de registro en los informes. Cuando no se cumplen estas condiciones, Oracle CRM On Demand Answers exige la configuración de visibilidad predeterminada definida en las áreas temáticas de informe y datos analíticos.

En caso de que la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada por algún usuario, Oracle CRM On Demand Answers ignora la configuración de visibilidad de los tipos de registro marcados con el valor Se pueden leer todos los registros en la definición del rol. Para los demás tipos de registro, Oracle CRM On Demand Answers exige la visibilidad, que se basa en la configuración de visibilidad predeterminada para las áreas temáticas de informe y datos históricos. Por ejemplo, en caso de que la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros esté activada para su perfil, la configuración de visibilidad para las áreas temáticas de informe esté establecida en Visibilidad del gerente y Se pueden leer todos los registros esté definido para los tipos de registro de oportunidad y no para los de contactos, entonces se mostrarán todas las oportunidades cuando ejecute un informe, pero sólo para sus contactos y para los de sus subordinados.

Las compañías y los administradores de la compañía deben tener en cuenta las siguientes consideraciones a la hora de utilizar la configuración del tipo Elemento basado en rol puede leer todos los registros en Datos analíticos:

- La visibilidad del tipo de registro basado en rol sustituye la visibilidad de libros. Cuando selecciona un libro en el selector de libros con la visibilidad del tipo de registro basado en rol activada y la configuración Se pueden leer todos los registros definida en un tipo de registro para el rol, se visualizarán todos los registros para dicho tipo, no sólo aquellos incluidos en dicho libro.
- La visibilidad del tipo registro basado en rol sustituye los aspectos de la jerarquía de usuario y de la delegación de usuario de la configuración de visibilidad de los datos analíticos. Cuando selecciona a un usuario en el selector de libros con una configuración de visibilidad del tipo registro basado en rol activada y la configuración Se pueden leer todos los registros definida en un tipo de registro para su rol, se visualizarán todos los registros de dicho tipo de registro, no sólo los que espera ver para el usuario seleccionado.
- En los informes con dos o más tipos de registro, la visibilidad de los registros se basa en el tipo de registro con el control de visibilidad más restrictivo. Por ejemplo, si la visibilidad del tipo de registro basado en rol está activada en el tipo de registro del contacto, pero no en el tipo de registro de la oportunidad y cuando ambos tipos de registro se encuentran en el informe, los datos analíticos muestran sólo las oportunidades a las que tiene acceso el usuario y sus contactos asociados.

- En las áreas temáticas de datos históricos, el acceso al tipo de registro empleado siempre se basa en la visibilidad del gestor. No obstante, esta restricción no se aplica a las áreas temáticas en tiempo real. La visibilidad del tipo registro basado en rol no afecta a esta restricción.
- El acceso a las cuotas de usuarios siempre se basa en la visibilidad del administrador tanto en áreas temáticas en tiempo real como de datos históricos. La visibilidad del tipo de registro basado en rol no afecta a este comportamiento.

### **Visibilidad de datos y seguridad en áreas temáticas de datos analíticos y áreas de temas de información**

Los datos vistos en los informes se basan en la visibilidad de datos y seguridad definida para la configuración de visibilidad y tipos de registro predeterminada definida para las áreas temáticas de datos analíticos y áreas temáticas de informe. La mayoría de los tipos de registro se protegen en cada área temática, pero existen excepciones a esta regla para admitir las necesidades de informes de tipos de registro asociados incluso si estos tipos de registro asociados no se comparten de forma explícita o no son propiedad de los usuarios. Por ejemplo, el tipo de registro de cuenta solamente se protege en las áreas temáticas en las que la cuenta es el tipo de registro principal pero no se restringe en las áreas temáticas pendientes.

El propósito de mantener un tipo de registro como no restringido en un área temática es que permita informar sobre las asociaciones entre tipos de registro. Por ejemplo, en el área temática del historial de oportunidades potenciales puede informar sobre oportunidades potenciales que le pertenecen o comparte con las cuentas correspondientes de dichas oportunidades potenciales incluso si no es el propietario de estas cuentas asociadas o dichas cuentas no se comparten.

En la siguiente tabla se detalla la visibilidad de tipos de registro en áreas temáticas de datos analíticos.



Tipo de registro	Área temática	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		o	o	o	o
		m	m	m	m
		e	e	e	e
		p	p	p	p
		l	l	l	l
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		o	o	o	o
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		r	r	r	r
Cuenta	Dirección de la cuenta	F	F	P	P
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		c	c	d	d
		a	a	a	a
	Historial de competidor de cuenta	F	F	F	F
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		a	a	a	a
	Historial de cuentas y socios	F	F	F	F
		r	r	r	r

Tipo de registro	Área temática	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		o	o	o	o
		m	m	m	m
		e	e	e	e
		p	p	p	p
		l	l	l	l
		l	l	l	l
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		a	a	a	a
		a	a	a	a
	Historial de cuenta y cuentas relacionadas	F	F	F	F
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		a	a	a	a
	Historial de contacto de cuenta	F	F	F	F
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t

Tipo de registro	Área temática	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		o	o	o	o
		m	m	m	m
		e	e	e	e
		p	p	p	p
		l	l	l	l
		l	l	l	l
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		a	a	a	a
		F	F	F	F
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		F	F	F	F
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		c	c	c	c

Tipo de registro	Área temática	V i s i b i l i d a d c o m p l e t a c o r r u p t i o s t r a c o r	V i s i b i l i d a d c o m p l e t a c o r
		i c c s e c ú r v i s i b i l i d a c c a c	i c c s e c ú r v i s i b i l i d a c c a c

[illegible]

Tipo de registro	Área temática	V i i i s s i i b b i i i l i i d c c a a c c o m p e e l l e t a c c r u i i r i o s t r a c o r	V i i i s s i i b b i i l i i d c c a a c c o m p e e l l e t a c c r u i i r i o s t r a c o r
		i i i c c c c c	i i i c c c c c
Competidor de cuenta	Todos	M c c r r e e s s t t r i r r n i i g r r i g g d i i o c c c	N c c o r r e e s s t t r i r r n i i g r r i g g d i i o c c c
Socio de cuenta	Todos	M c c o r	N c c o r

Tipo de registro	Área temática	V i i i s s i i b b i i i l i d c a a d c c o m p e l l e t a c c u r i r i o s t r a c o r	V i i i s s i i b b i i i l i d c a a d c c o m p e l l e t a c c u r i r i o s t r a c o r
		r r e e s s t t r i r r n i i g r r i g g d i i o c c c	r r e e s s t t r i r r n i i g r r i g g d i i o c c c
Cuenta relacionada con cuenta	Todos	M N c c o r r e e s s t t r i r r n i i g r r i	M N c c o r r e e s s t t r i r r n i i g r r i

Tipo de registro	Área temática	VV ii ss ii bb ii il ll id cc ad cc co cm ee ll et cc ru ii rp io st ra ad or	VV ss ii bb ii il ll id cc ad cc co cm ee ll et cc ru ii rp io st ra ad or
		cc ii cc cc	cc ii cc cc
Ingresos por cuenta	Todos	FN rc co tr es gs it ri cn ai ri gd io cc	FN rc co tr es gs it ri cn ai ri gd io cc
Actividad	Todos	FP rr rr	FP rr rr



Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		d	d
		a	a
		c	c
		c	c
		o	o
		m	m
		p	p
		e	e
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		r	r
		i	i
		r	r
		i	i
		o	o
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		c	c
		o	o
		t	t
		t	t
		e	e
		e	e
		g	g
		g	g
		i	i
		i	i
		c	c
		d	d
		c	c
		o	o
		s	s
		s	s
		e	e
		e	e
		g	g
		g	g
		ú	ú
		n	n
Activo	Todos	F	F
		r	r
		r	r
		c	c
		o	o
		t	t
		t	t
		e	e
		e	e
		g	g
		g	g
		i	i
		i	i
		c	c
		d	d
		c	c
		o	o
		s	s
		s	s
		e	e
		e	e
		g	g
		g	g
		ú	ú
		n	n

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		d	d
		c	c
		a	a
		d	d
		c	c
		o	o
		m	m
		e	e
		p	p
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		r	r
		i	i
		r	r
		i	i
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		d	d
		r	r
		t	t
		i	i
		p	p
		e	e
		c	c
		r	r
		e	e
		c	c
		g	g
		e	e
		i	i
		s	s
		r	r
		t	t
		e	e
		r	r
		g	g
		o	o
		i	i
		d	d
		s	s
		e	e
		t	t
		c	c
		r	r
		u	u
		c	c
		e	e
		n	n
		c	c
		t	t
		e	e
		a	a

Tipo de registro	Área temática	V i i i s s i i b b i i i l i d c a a d c c o m e e p l l e a e t c c a r u i i r p i o s t r a c o r	V i i s s i i b b i i i l i d c a a d c c o m e e p l l e a e t c c a r u i i r p i o s t r a c o r
		c c u l e e r r t t a a	
Actividad de la visita	Todos	F r r r c c o t t t e e e g g g i i i c c d a a a	F r r r c c o t t t e e e g g g i i i c c d a a a
Campaña	Todos	M c c o r r e e s	M c c o r r e e s

Tipo de registro	Área temática	V i i s i i b i i l i d c a a c c o m e e l l e a c c u i r i s t r a c o	V i s i b i l i d c a c o m p l e t a
		s t t r r i g r i g d i o c c	
Contacto	Historial del equipo de contacto	F r c t e g i c c o s s e e	P r o t e g i d o s e g

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		d	d
		c	c
		a	a
		d	d
		c	c
		o	o
		m	m
		e	e
		p	p
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		c	c
		r	r
		i	i
		r	r
		i	i
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		c	c
		o	o
		g	g
		ú	ú
		n	n
		r	r
		v	v
		i	i
		s	s
		b	b
		i	i
		l	l
		t	t
		i	i
		d	d
		l	l
		a	a
		i	i
		d	d
		c	c
		d	d
		a	a
		e	e
		c	c
		l	l
		e	e
		c	c
		q	q
		e	e
		u	u
		l	l
		i	i
		p	p
		e	e
		o	o
		c	c

Tipo de registro	Área temática	V i i s i b i i l i d c a a c c o m e e l a c c u i r i s t r a c o	V i s i b i l i d c a c o m e e l e t c a
		U i f f c	
	Otras áreas temáticas	F r c t e g i c a	F r c t e g i c a
Intereses del contacto	Todos	F r c t e g i	P r o t e g i

Tipo de registro	Área temática	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		o	o	o	o
		m	m	m	m
		e	e	e	e
		p	p	p	p
		l	l	l	l
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		d	d	d	d
		a	a	a	a
		a	a	a	a
Ingresos del contacto	Todos	F	F	P	P
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		o	o	o	o
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		d	d	d	d
		a	a	a	a
		a	a	a	a
Distribuidor	Historial de concesionario	F	F	P	P
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		o	o	o	o
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		d	d	d	d
		a	a	a	a
		a	a	a	a

Tipo de registro	Área temática	V i i i s s i i b b i i i l i i d c c a a d c c o m e e p l l e e t a c c r u i i r i o s t r a c o r
	Otras áreas temáticas	M M c c c  r r r e e e s s s t t t r r r i i i r r r c c c i i i c c c c c
Empleado	Todos	F F P r r r c c o t t t e e e g g g i i i



[illegible]

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i i i	i i i
		s s s	s s s
		i i i	i i i
		b b b	b b b
		i i i	i i i
		l l l	l l l
		i i i	i i i
		d d d	d d d
		c c c	c c c
		a a a	a a a
		d d d	d d d
		c c c	c c c
		o o o	o o o
		m m m	m m m
		e e e	e e e
		p p p	p p p
		l l l	l l l
		e e e	e e e
		t t t	t t t
		a a a	a a a
		c c c	c c c
		r r r	r r r
		i i i	i i i
		r r r	r r r
		i o	i o
		s s s	s s s
		t t t	t t t
		a a a	a a a
Oportunidad	Todos	F F F	P P P
		r r r	r r r
		c c c	c c c
		t t t	t t t
		e e e	e e e
		g g g	g g g
		i i i	i i i
		c c c	d d d
		a a a	a a a
Competidor de oportunidad	Todos	M M M	N N N
		c c c	c c c
		o o o	o o o
		r r r	r r r
		e e e	e e e
		s s s	s s s
		t t t	t t t
		r r r	n n n
		i i i	g g g
		r r r	i i i
		g g g	d d d
		i i i	o o o

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		d	d
		a	a
		c	c
		a	a
		d	d
		c	c
		o	o
		m	m
		p	p
		e	e
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		c	c
		r	r
		i	i
		r	r
		i	i
		o	o
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		c	c
		t	t
		e	e
		s	s
		e	e
		t	t
		r	r
		p	p
		c	c
		r	r
		c	c
		t	t
		e	e
		n	n
		c	c
		i	i
		p	p
		d	d
		c	c
		a	a
		r	r
		d	d
		t	t
		p	p
		l	l
		a	a
		r	r
		i	i
		a	a
		c	c
		l	l
		a	a
		a	a
		v	v
		i	i
		c	c
		s	s
		e	e

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		d	d
		a	a
		d	d
		c	c
		c	c
		o	o
		m	m
		p	p
		e	e
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		c	c
		r	r
		i	i
		r	r
		i	i
		o	o
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		c	c
		r	r
		b	b
		l	l
		i	i
		c	c
		s	s
		d	d
		a	a
		i	i
		d	d
		r	r
		d	d
		g	g
		e	e
		r	r
		l	l
		e	e
		g	g
		s	s
		e	e
		c	c
		s	s
		t	t
		o	o
		p	p
		r	r
		c	c
		y	y
		r	r
		s	s
		e	e
		p	p
		g	g
		r	r
		ú	ú
		n	n
		c	c
		e	e

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		d	d
		a	a
		c	c
		c	c
		o	o
		m	m
		p	p
		e	e
		l	l
		e	e
		a	a
		c	c
		r	r
		i	i
		r	r
		i	i
		o	o
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		c	c
		t	t
		u	u
		l	l
		c	c
		t	t
		p	p
		c	c
		s	s
		d	d
		e	e
		r	r
		e	e
		g	g
		i	i
		s	s
		t	t
		r	r
		o	o
		d	d
		e	e
		o	o
		p	p
		o	o
		r	r
		t	t
		u	u



Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	d
		d	a
		a	d
		c	c
		c	o
		m	m
		e	p
		l	e
		a	e
		c	t
		c	a
		r	
		i	
		r	
		i	
		o	
		s	
		t	
		r	
		a	
		c	
		t	
			n
			i
			d
			a
			d
			d
			e
			l
			o
			s
			i
			n
			g
			r
			e
			s
			o
			s
			p
			o
			r
			p

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	d
		d	a
		a	d
		c	c
		c	o
		m	m
		e	p
		l	e
		a	e
		c	a
		r	
		i	
		r	
		i	
		s	
		t	
		r	
		a	
		c	
		t	
		r	
			r
			o
			d
			u
			c
			t
			o
			s
			p
			a
			r
			a
			l
			a
			v
			i
			s
			i
			b
			il
			i
			d

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		d	d
		a	a
		c	c
		o	o
		m	m
		e	e
		p	p
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		c	c
		r	r
		i	i
		r	r
		o	o
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		c	c
		t	t
		a	a
		c	c
		o	o
		r	r
		a	a
		d	d
		e	e
		l	l
		e	e
		q	q
		u	u
		i	i
		p	p
		o	o
Cuota	Todos	F	F
		r	r
		r	r
		c	c
		o	o
		t	t
		t	t
		t	t
		e	e
		e	e
		g	g
		g	g
		i	i
		i	i
		c	c
		c	c
		d	d
		o	o
		s	s

Tipo de registro	Área temática	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		d	d
		a	a
		c	c
		a	a
		d	d
		c	c
		m	m
		e	e
		p	p
		l	l
		l	l
		e	e
		t	t
		a	a
		c	c
		r	r
		i	i
		r	r
		p	p
		i	i
		s	s
		t	t
		r	r
		a	a
		d	d
		e	e
		s	s
		e	e
		g	g
		g	g
		ú	ú
		n	n
		r	r
		v	v
		i	i
		v	v
		s	s
		i	i
		i	i
		s	s
		b	b
		i	i
		l	l
		t	t
		t	t
		i	i
		d	d
		l	l
		a	a
		i	i
		d	d
		c	c
		d	d
		a	a
		e	e
		c	c
		c	c
		l	l
		a	a
		c	c
		d	d
		e	e
		m	m
		l	l
		i	i
		n	n

Tipo de registro	Área temática	V i i i s s i i b b i i i l i d c a a d c c o m e e p l l e a e t c c a r u i i r i o s t r a c o r	V i i i s s i i b b i i i l i d c a a d c c o m e e p l l e a e t c c a r u i i r i o s t r a c o r
		a a i c c s r r t i i r r r a i i d s s o t t r r r a a c c c r	a a i c c s r r t i i r r r a i i d s s o t t r r r a a c c c r
Contacto de relaciones	Todos	M c c o r r e e s s t t r i r r n	M c c o r r e e s s t t r i r r n

Tipo de registro	Área temática	VV ii ss ii bb ii ll ii cc aa cc cc cc mm ee ll ee aa rr ii rr ii ss tr aa cc rr
		ii rr gg ii cc cc
Solicitud de servicio	Todos	FF rr cc tt ee gg ii cc aa

En la siguiente tabla se detalla la visibilidad de tipos de registro en áreas temáticas de informe.

Tipo de registro	Área temática	Visibilidad del administrador	Visibilidad del equipo
------------------	---------------	-------------------------------	------------------------

Tipo de registro	Área temática	Visibilidad del administrador	Visibilidad del equipo
Cuenta	Cuentas	Protegida	Protegida
	Cuentas y competidores	Protegida	Protegida
	Cuentas y socios	Protegida	Protegida
	Cuentas y cuentas relacionadas	Protegida	Protegida
	Objetos personalizados 1,2,3 y cuentas	Protegida	Protegida
	Otras áreas temáticas	No restringido	No restringido
Competidor de cuenta	Todos	No restringido	No restringido
Socio de cuenta	Todos	No restringido	No restringido
Cuenta relacionada con cuenta	Todos	No restringido	No restringido
Actividad	Actividades compartidas	Protegido según visibilidad del equipo	Protegido según visibilidad del equipo
	Otras áreas temáticas	Protegida	Protegida
Activo	Todos	Protegido según cuenta	Protegido según cuenta
Campaña	Todos	No restringido	No restringido
Contacto	Todos	Protegida	Protegida
Objetos personalizados 1-15	Todos	Protegida	Protegida
Distribuidor	Todos	No restringido	No restringido
Empleado	Todos	No restringido	No restringido
Unidad familiar	Todos	Protegida	Protegida
Oportunidad potencial	Todos	Protegida	Protegida

Tipo de registro	Área temática	Visibilidad del administrador	Visibilidad del equipo
Oportunidad	Todos	Protegida	Protegida
Competidor de oportunidad	Todos	No restringido	No restringido
Socio de oportunidad	Todos	No restringido	No restringido
Ingresos por producto	Todos	Protegida	Protegido según tipo de registro de oportunidad de los ingresos por productos
Cuota	Todos	Protegido según visibilidad del administrador	Protegido según visibilidad del administrador
Contacto de relaciones	Todos	No restringido	No restringido
Solicitud de servicio	Todos	Protegida	Protegida
Vehículo	Todos	Protegida	Protegida

Notas:

1. Se activa visibilidad de tipo de registro basada en rol en todos los tipos de registro.
2. Se activa la visibilidad de libro en Oracle CRM On Demand Answers para los siguientes tipos de registro: Cuenta, Actividad, Activo (según la cuenta), Contacto, Unidad familiar, Oportunidad potencial, Formación médica, Oportunidad, Ingresos por productos, Solicitud de servicio y Objetos personalizados del 1 al 15. La visibilidad de libro en áreas temáticas de informe muestra registros en el libro actual, pero en las áreas temáticas de datos analíticos se muestran registros incluidos en los sublibros.

## Acerca de los informes predefinidos

Oracle CRM On Demand ofrece una serie de informes predefinidos. No puede editar ni eliminar estos informes. No obstante, puede abrirlos, editarlos y guardarlos con nombres diferentes. Puede utilizarlos para formar las bases de un nuevo informe personalizado. Estos informes se encuentran en la página inicial de informes y están organizados en las siguientes secciones:

- Listas rápidas
- Análisis por pipeline
- Efectividad de las ventas



- Clientes
- Servicio
- Eficacia de marketing
- Seguimiento del uso

**Nota:** los informes predefinidos sólo aparecen si el rol de usuario tiene este privilegio: Informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos.

## Listas rápidas

En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
Oportunidades por cuenta	Muestra un lista de todas sus oportunidades por cuenta
Oportunidades por etapa de ventas	Muestra un lista de todas sus oportunidades por etapa de ventas
Actividades por oportunidad	Crea y evalúa una lista de todas sus actividades por oportunidad
Cuentas por representante de ventas	Muestra un lista de todas sus cuentas por representante de ventas
Lista de correo de contactos	Muestra e imprime una lista de todas sus contactos por cuenta
Lista de empleados	Muestra una lista completa de los usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía

## Análisis por pipeline

En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
Análisis por pipeline	Analiza el pipeline para identificar oportunidades y retos
Análisis de ingresos de oportunidad	Analiza sus ingresos de oportunidad
Análisis de calidad del pipeline	Evalúa la calidad de los negocios e identifica los que resulten clave y que se puedan tener en cuenta y cerrar rápidamente
Análisis de pipeline del equipo	Realiza un análisis global de sus negocios por equipo
Diez mejores oportunidades	Ve y analiza los diez mejores negocios

Nombre del informe	Descripción
Análisis histórico por pipeline	Analiza el pipeline en función de una base histórica para evaluar el rendimiento actual en comparación con las expectativas pasadas
Análisis histórico trimestral de ingresos esperados	Compara los ingresos históricos previstos con los ingresos actuales con carácter trimestral
Análisis histórico trimestral de ingresos por oportunidades	Compara los ingresos históricos por oportunidad con los ingresos actuales con carácter trimestral
Análisis trimestral de ingresos cerrados	Compara los ingresos cerrados del último trimestre con los ingresos actuales
Oportunidad respecto a Ingresos esperados respecto a Ingresos cerrados	Ofrece una visión del rendimiento de los ingresos trimestrales
Análisis de historial de etapa de ventas	Analiza la actividad del pipeline y otras métricas del historial de la etapa de ventas

## Efectividad de las ventas

En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
Empleados con mejores resultados	Visualiza, analiza e identifica los mejores resultados por regiones, sectores, etc.
Análisis trimestral de eficacia de ventas	Analiza la eficacia de ventas trimestre a trimestre por subordinado
Análisis de la efectividad de las ventas del equipo	Analiza la efectividad de las ventas por equipo
Análisis de actividad del equipo	Analiza la actividad del equipo para mejorar la productividad
Análisis de porcentaje de oportunidades ganadas por el equipo	Evalúa la efectividad del porcentaje de oportunidades ganadas del equipo
Análisis del ciclo de ventas promedio del equipo	Analiza la efectividad del ciclo de ventas promedio del equipo

## Clientes

En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
--------------------	-------------

Nombre del informe	Descripción
Nº de análisis de oportunidades por cuentas	Analiza el número total de cuentas con oportunidades por datos demográficos diferentes
Nº de análisis de cuentas	Analiza el número total de cuentas por datos demográficos diferentes
Análisis de contactos por oportunidades	Analiza el número de contactos con oportunidades por varios criterios
Análisis de contactos por compañías	Analiza el número de contactos por criterios de cuenta
10 mejores clientes	Visualiza y analiza sus diez mejores cuentas
Análisis de cuentas	Analiza sus cuentas y clientes
Análisis de ingresos cerrados por cuentas	Analiza los ingresos cerrados por datos demográficos de cuentas

## Servicio

En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
Análisis del servicio	Identifica problemas de servicio importantes y controla las tendencias de servicio de su área
Lista de informes de servicio	Revisa una lista con sus solicitudes de servicio importantes. Los datos se actualizan a diario.
Análisis de antigüedad de solicitudes de servicio actuales	Analiza y gestiona la antigüedad de sus solicitudes de servicio.
Análisis de solicitudes de servicio abiertas	Evalúa y analiza las solicitudes de servicio abiertas.
Nº de análisis de solicitudes de servicio	Evalúa y analiza el número total de solicitudes de servicio.
Análisis de servicio del equipo	Analiza las solicitudes de servicio por miembro del equipo.

## Eficacia de marketing

En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
Estado de campañas activas	Analiza métricas de rendimiento para las campañas activas.

Nombre del informe	Descripción
Resultados de campañas finalizadas	Genera gráficos y compara métricas de rendimiento específicas para campañas finalizadas.
Efectividad de la campaña por nombre de campaña	Evalúa las métricas de rendimiento seleccionadas para campañas finalizadas.
Efectividad de la campaña por tipo	Evalúa las métricas de rendimiento seleccionadas por tipo de campaña para las campañas finalizadas.
Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales	Analiza la antigüedad, el seguimiento y las tendencias de estado de los clientes potenciales.
Análisis de origen de oportunidad potencial	Analiza las tendencias de volumen para los clientes potenciales por fuente de clientes potenciales.
Análisis de fuente de oportunidad por fecha de cierre	Realiza un seguimiento de la tendencia para las fuentes de clientes potenciales para oportunidades en función de la fecha de cierre de la oportunidad.
Análisis del origen de la oportunidad por fecha de creación	Realiza un seguimiento de la tendencia para las fuentes de clientes potenciales para oportunidades en función de la fecha de creación de la oportunidad.
Ingresos previstos	Realiza una estimación de los ingresos cerrados futuros. La estimación se basa en las métricas de rendimiento pasadas.

## Seguimiento del uso

Los informes Seguimiento del uso están disponibles para los usuarios con el privilegio Seguimiento del uso. En la siguiente tabla se detalla la información.

Nombre del informe	Descripción
Análisis de uso del objeto de la aplicación	Analiza el uso del tipo de registro en la aplicación por trimestre natural del año seleccionado.
Análisis de la adopción del usuario	Analiza la adopción del usuario de la aplicación según los inicios de sesión de usuario.
Información general de instalación y configuración	Muestra un resumen de los detalles de instalación y configuración de la aplicación de la compañía.
Inicios de sesión de usuario por rol	Muestra y analiza los inicios de sesión de usuario por año y mes natural.
Inicios de sesión de usuario por los 25 mejores usuarios	Muestra y analiza los principales inicios de sesión de usuario por año y mes natural.
10 páginas más vistas	Muestra y analiza el rendimiento de las 10 páginas más vistas de la aplicación.

Nombre del informe	Descripción
Rendimiento de datos analíticos	Muestra un análisis del rendimiento de las consultas y los cuadros de mandos de informes y datos analíticos.

## Métricas de informes

Las siguientes métricas aparecen en algunos de los informes anteriores:

- **Tamaño promedio del negocio.** Tamaño promedio del negocio basado en los ingresos por oportunidad, que se convierten a la moneda predeterminada del usuario.
- **Costo por venta cerrada.** Costo dividido por el número de ganancias.
- **Costo por oportunidad potencial.** Costo dividido por el número de oportunidades potenciales.
- **ROI (retorno de inversión).** El coeficiente de retorno de inversión se calcula mediante los ingresos totales por oportunidad derivados de la campaña (ganancia) y el costo total de la campaña (costo). La fórmula es (ganancia menos costo) dividido entre el costo.
- **Porcentaje de oportunidades ganadas.** Porcentaje de las oportunidades ganadas.

## Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers admite varias formas de opciones de calendario:

- **Trimestre natural.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. Cada mes es un mes completo y, además, empieza y finaliza en la misma fecha.
- **Modelo 5-4-4.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. El primer mes dura 5 semanas y el segundo y el tercero duran 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. El primer y segundo mes duran cuatro semanas, mientras que el tercero dura 5 semanas.
- **Calendario fiscal personalizado.** Un tipo de calendario fiscal con fechas de inicio y fin exclusivas cada año. También permite a una compañía gestionar los años de forma exclusiva que tengan 53 semanas o una semana bisiesta.

La dimensión de la fecha se genera para 20 años (de 2000 a 2020) para todos los tipos de calendario, salvo para el tipo de calendario fiscal personalizado. Por tanto, las compañías que se definan con los tipos de calendario trimestre natural, 4-4-5 o 5-4-4 pueden analizar sus métricas fiscales para los datos con fechas que se encuentren dentro de este rango (2000 a 2020). No es posible analizar datos por períodos fiscales o naturales cuando se accede o se participa mediante dimensiones de fecha que se encuentran fuera de este rango.

En el caso de las compañías que se basan en un calendario fiscal personalizado, pueden analizar las métricas fiscales mediante la dimensión de fecha solo para los años definidos en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, si define el calendario fiscal para los años comprendidos entre 2000 y 2020, entonces puede analizar las métricas fiscales sólo para estos 11 años. En caso de que un registro se cree, inicie o finalice en una fecha que se encuentre fuera de rango, dicho registro aún podrá verse en los informes de Oracle CRM On Demand Answers, siempre que no se acceda o participe mediante la tabla de dimensión de fecha.

Debe estar familiarizado con las siguientes consideraciones cuando la compañía utilice un calendario fiscal personalizado:

- Si la compañía cambia el tipo de calendario fiscal de un calendario fiscal regular o estándar (trimestre natural, 4-4-5 o 5-4-4) a un calendario fiscal personalizado, el cambio no será inmediato. Su compañía debe solicitar un ETL completo (extraer, transformar y cargar) para el cambio se pueda realizar.
- Si la compañía cambia el calendario fiscal de un calendario fiscal regular o estándar a un calendario fiscal personalizado, no es posible analizar las instantáneas del pipeline históricas en Oracle CRM On Demand Answers para los años fiscales que no se hayan definido en el calendario fiscal personalizado. Las instantáneas históricas no se pueden alinear con la nueva definición de calendario.
- En caso de que la compañía cambie la definición de calendario fiscal personalizado para el año existente, dicho cambio no se reflejará hasta que no se realice un ETL completo.
- Tanto la definición de calendario fiscal personalizado para nuevas compañías como las definiciones de calendario de nuevos años fiscales para las compañías existentes se procesan durante la actualización nocturna.
- El campo de código del calendario fiscal de la dimensión de fecha se puede utilizar para descodificar la definición de calendario fiscal para las compañías en un calendario fiscal regular o estándar. No obstante, en el caso de las compañías que utilizan un calendario fiscal personalizado, no se puede garantizar la coherencia del código y, por tanto, no se puede descodificar de forma fiable.
- Las compañías que decidan utilizar un calendario fiscal personalizado deben introducir las definiciones del calendario fiscal, a partir del año más anterior disponible y seguir posteriormente sin ningún hueco en las definiciones de año fiscal. Si desea establecer definiciones de calendario para años anteriores, puede hacerlo, pero debe solicitar un ETL completo.

## Gestión de informes

Para gestionar informes, realice las siguientes tareas:

- [Configurar carpetas de informes](#) (en la página 839)
- [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "[Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#)." en la página 841)
- [Revisar datos de informes](#) (en la página 843)
- [Imprimir informes](#) (en la página 843)
- [Ejecutar informes](#) (en la página 845)
- [Descargar informes](#) (en la página 846)
- [Eliminación de informes](#) (en la página 848)

- [Cambio de nombre de los informes](#) (consulte "[Cambiar el nombre a los informes](#)" en la página 848)
- [Copia y movimiento de informes](#) (en la página 849)

Si el rol incluye el privilegio Gestionar informes personalizados, puede realizar estos procedimientos adicionales:

- [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 850)
- [Designación de informes personalizados como públicos](#) (consulte "[Designar informes personalizados como públicos](#)" en la página 1095)

### Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Informes](#) (en la página 795)

## Configurar carpetas de informes

Puede configurar carpetas de informes y limitar la visibilidad de las carpetas para los usuarios. Una vez hecho, sólo los usuarios que tengan permisos de visibilidad a determinadas carpetas podrán verlas en sus páginas iniciales de informes.

La configuración de las carpetas de informes consta de los siguientes pasos generales:

- 1 Crear carpetas y subcarpetas (en Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Asigne la visibilidad de las carpetas para los usuarios (en las páginas de administración de Oracle CRM On Demand).

Para obtener más información sobre la configuración de la visibilidad para los usuarios, consulte [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "[Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#)." en la página 841).

- 3 Rellene las carpetas con informes (en Oracle CRM On Demand Answers).

**Nota:** para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar informes personalizados.

### Para crear una carpeta de informes

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, seleccione una de las siguientes opciones:
  - Mis carpetas Almacena la nueva carpeta en su directorio de carpetas privado.

- Carpetas compartidas. Almacena la nueva carpeta en la carpeta compartida para toda la compañía.

5 Si desea crear la carpeta como una subcarpeta u otra carpeta, abra la carpeta principal.

6 Haga clic en Crear nueva carpeta.

7 Introduzca el nombre y la descripción de la carpeta.

**NOTA:** limite los nombres de las carpetas de informes a 255 caracteres o menos. No es posible configurar la visibilidad para carpetas de informes compartidos con nombres que tengan más de 255 caracteres.

8 Haga clic en Crear Carpeta.

Una vez creada, la carpeta aparece en la página inicial de informes. Todos los usuarios con acceso a la carpeta Análisis personalizados compartidos podrán ver las carpetas compartidas para toda la compañía creadas recientemente. Si es necesario, puede restringir la visibilidad de la carpeta compartida enlazando roles de usuario a la carpeta. Si no hay roles de usuario enlazados a la carpeta, la visibilidad permanece como pública.

Cuando se crea una carpeta nueva en Mis carpetas, aparece como visible en la carpeta Mis Análisis disponible desde la ficha Informes de Oracle CRM On Demand. Esta carpeta sólo contiene informes privados. Los otros usuarios no pueden verlos.

Para obtener más información, consulte [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos." en la página 841).

### ***Para cambiar el nombre de una carpeta***

1 En la ventana Gestionar análisis, en la fila de carpetas, haga clic en Cambiar nombre.

2 Introduzca el nuevo nombre.

3 (Recomendado) Seleccione la opción de mantener las referencias al nombre antiguo para este elemento.

4 Haga clic en Actualizar.

### ***Para eliminar una carpeta***

- En la ventana Gestionar análisis, en la fila de carpetas, haga clic en Suprimir y, a continuación, confirme la acción.

### ***Para rellenar un carpeta de informes con informes***

- Realice una de las siguientes acciones:

- Cree el informe y guárdelo en la carpeta.

- Copie o mueva un informe guardado existente de una carpeta a otra.



Para obtener más información sobre cómo copiar y mover informes, consulte [Cómo mover y copiar informes](#) (consulte "[Copia y movimiento de informes](#)" en la página 849).

## Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos.

De forma predeterminada, todos los roles de usuario pueden ver todas las carpetas compartidas. Puede sustituir el valor predeterminado vinculando manualmente los roles específicos a carpetas individuales. Sin embargo, si vincula manualmente un rol de usuario a una carpeta, Oracle CRM On Demand revoca la visibilidad de los demás roles de usuario (excepto del rol de administrador) para esa carpeta. Debe continuar vinculando manualmente cada rol que deba tener visibilidad.

Si vincula un rol a una carpeta con subcarpetas, dicho rol también se vincula a todas sus subcarpetas. Para cambiar esto, desplácese a la subcarpeta y realiza los cambios necesarios.

El rol de administrador puede ver todas las carpetas en todo momento. Por tanto, el rol de administrador no se puede vincular manualmente ni quitar de una carpeta. Los roles personalizados creados al copiar el rol de administrador heredan la misma visibilidad en todas las carpetas en todo momento, con independencia de si el rol está vinculado manualmente o no a las carpetas.

**Antes de empezar.** Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenido.

### *Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos.*

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página de Oracle CRM On Demand (no de Oracle CRM On Demand Answers), haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la Página inicial de administración, en la sección Administración de contenido, haga clic en el enlace Administración de contenido.
- 3 En la página Administración de contenido, en la sección Carpetas de informes, haga clic en el vínculo Análisis personalizados compartidos.

La página Lista de carpetas muestra todas las subcarpetas de la carpeta principal Análisis personalizados compartidos.

**NOTA:** todos los usuarios pueden ver la carpeta raíz Análisis personalizados compartidos.

- 4 Seleccione una carpeta de la siguiente forma:
  - Si la carpeta en la que desea configurar la visibilidad está en una carpeta de nivel superior, haga clic en el nombre de la carpeta.
  - Si la carpeta en la que desea configurar la visibilidad es una subcarpeta, haga clic en el enlace Subcarpetas de la carpeta principal hasta llegar a la carpeta que desee y, a continuación, haga clic en el nombre de la carpeta.
- 5 Para otorgar determinada visibilidad a los roles de la carpeta:
  - a En la página Detalles de carpeta, haga clic en Añadir roles.

- b** Haga clic en el icono Buscar que se encuentra junto a cada campo para vincular los roles de usuario.
  - c** Haga clic en Guardar.
  - 6** Para quitar un rol al que anteriormente se haya otorgado visibilidad en la carpeta:
    - a** En la página Detalles de carpeta, en el menú de nivel de registro del rol, seleccione Quitar.
    - b** Confirme que desea quitar el rol de la carpeta.
  - 7** Para que un rol de usuario no pueda ver una carpeta de informes, haga clic en Quitar.
  - 8** Haga clic en Guardar.
- CONSEJO:** al definir la visibilidad de una subcarpeta, puede hacer clic en el nombre de la carpeta en el campo Carpeta principal para volver a la página Detalles de carpeta de la carpeta principal.

## Compartir informes privados

La visibilidad de la carpeta de informes privados del usuario Mis análisis está restringida únicamente al usuario de la sesión de Oracle CRM On Demand. La carpeta Mis análisis contiene informes creados por el usuario y después guardados como privados. Los usuarios con el privilegio Administrar informes personalizados pueden compartir informes privados con otros usuarios si los guardan en Carpeta compartida por toda la compañía.

### *Para compartir un informe privado*

- 1** En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2** En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4** En el cuadro de diálogo Abrir análisis, desplácese hasta un análisis y haga clic en Aceptar.
- 5** En la página Crear y ver análisis, haga clic en Guardar.
- 6** En el cuadro de diálogo Guardar análisis, seleccione una carpeta de destino (como Carpeta compartida por toda la compañía) en la carpeta Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar.

## Acerca de compartir y ocultar informes predefinidos

Todos los usuarios de la compañía comparten los informes predefinidos.

El privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos controla si se muestran o no los análisis predefinidos compartidos a los usuarios con roles específicos. Si Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos está habilitado para un rol de usuario, todos los análisis predefinidos compartidos aparecen en la ficha Informes. Si el privilegio no está habilitado para el rol de usuario, se ocultan todos los análisis predefinidos.

Para ocultar determinados informes predefinidos compartidos y mostrar otros, anule la selección del privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos. Se ocultan todos los informes predefinidos compartidos. A continuación, para compartir determinados informes predefinidos, vaya a Oracle CRM On Demand Answers, abra el informe que desea compartir y guárdelo en una carpeta compartida en la Carpeta compartida por toda la compañía. Configure la visibilidad de la carpeta compartida si es necesario.

**NOTA:** el privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos determina si tiene acceso a los informes predefinidos. Si no tiene este privilegio activado, independientemente de desde donde acceda a los informes, como la ficha Informes, la página inicial, el cuadro de mandos, un applet web o una ficha web, no se muestran los informes y puede aparecer un mensaje de error.

## Revisar datos de informes

Los datos de informes se muestran en listas, tablas, diagramas o gráficas. En muchos informes, puede seleccionar varias categorías para reorganizar los mismos datos desde una perspectiva diferente. Por ejemplo, puede mostrar sus cuentas agrupadas por región y después cambiar la selección para mostrar los mismos datos agrupados por sector.

En las listas y tablas, los valores nulos aparecen como campos vacíos, excepto los siguientes:

- Campos de ID, como ID de cuenta, ID de contacto, etc., donde aparecen como valores negativos
- Campos de nombres de registros, como Nombre de cuenta, Nombre completo del contacto, Nombre de objeto personalizado 1, etc., donde aparecen como *Sin especificar*

En los diagramas y gráficas, también puede profundizar en cada segmento para ver los registros que incluye dicho segmento.

Para comparar cifras relativas y absolutas, muchos informes de gráficas también muestran una tabla de métricas de datos compatibles.

### **Para cambiar la perspectiva del informe**

- En la lista desplegable, seleccione otra categoría para volver a organizar los mismos datos desde otra perspectiva.

### **Para ver los registros correspondientes a un segmento del diagrama o gráfica**

- En el diagrama, haga clic en un segmento de la gráfica circular o gráfica de barras.

Se muestra una lista de las oportunidades, cuentas o solicitudes de servicio subyacentes que contribuyen a ese segmento.

## Imprimir informes

Puede imprimir informes desde la página inicial de informes o, si su rol incluye el privilegio Administrar informes personalizados, desde Oracle CRM On Demand Answers.

**CONSEJO:** la impresión en modo horizontal optimiza la apariencia de los informes.

### ***Para imprimir un informe desde la página inicial de informes***

- 1** En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2** En la página inicial de informes. Haga clic en el enlace del informe que desea imprimir:
  - Para imprimir un informe predefinido, haga clic en el enlace del informe en la página inicial de informes.
  - Para imprimir un informe personalizado, profundice en la carpeta Mis Análisis o Análisis compartidos y haga clic en el enlace del informe personalizado.
- 3** Desplácese hacia la parte inferior de la página de informes, haga clic en Apto para impresión y, a continuación, seleccione HTML o PDF, según el formato que desee.

El informe se abre en una ventana independiente.
- 4** En la ventana del informe, en el menú del explorador, seleccione Archivo y, a continuación, Imprimir.
- 5** En la ventana de impresión, seleccione sus preferencias e imprima el informe.
- 6** Cierre la ventana del informe.

### ***Para imprimir un informe desde Oracle CRM On Demand Answers***

- 1** En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2** En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** En la página de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4** En el cuadro de diálogo Abrir análisis, busque y seleccione el análisis que desea imprimir y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 5** En la página Crear y ver análisis, en la barra de título, haga clic en Presentación preliminar de análisis.
- 6** Desplácese hacia la parte inferior del informe, haga clic en Apto para impresión y, a continuación, seleccione HTML o PDF.

El informe se abre en una ventana independiente.
- 7** En la ventana del informe, en el menú del explorador, seleccione Archivo y, a continuación, Imprimir.
- 8** En la ventana de impresión, seleccione sus preferencias e imprima el informe.
- 9** Cierre la ventana del informe.

## Ejecutar informes

Aunque puede ver los informes en distintas páginas de la aplicación, la Página inicial de informes ofrece un punto de acceso común para todos los informes predefinidos e informes personalizados públicos.

### Para ejecutar un informe

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.

La Página inicial de informes agrupa los informes en estas categorías:

Categoría	Descripción
Informes y análisis personalizados	Todos los informes personalizados los crean los usuarios de la compañía. Los informes publicados para algunos o todos los empleados corresponden a Análisis personalizados compartidos, mientras que los informes privados corresponden a Mis análisis. Sólo los usuarios cuyo rol incluye el privilegio Gestionar informes personalizados pueden crear informes personalizados mediante el enlace Diseñar análisis.
Listas rápidas	Informes utilizados para generar informes de lista estándar y no para datos analíticos interactivos o gráficos.
Análisis por pipeline	Informes que ayudan a evaluar la efectividad de las ventas y de los equipos de la compañía.
Efectividad de las ventas	Informes que ayudan a evaluar las tendencias y el rendimiento histórico y actual de los pipelines de la compañía.
Clientes	Informes que permiten evaluar la calidad y la demografía de las cuentas y los contactos.
Servicio	Informes que permiten evaluar la eficacia de la organización de servicio.
Comunicaciones	Informes que facilitan la evaluación de estadísticas relativas al uso de Oracle Contact On Demand, basados en cada grupo de trabajo y proyecto.  Aparece la sección Comunicaciones si su rol de usuario dispone del privilegio de visualización de este panel de control.
Eficacia de marketing	Informes que ayudan a evaluar la eficacia de la campaña y actividades de gestión de pistas.

- 2 En la Página inicial de informes, haga clic en el enlace del informe predefinido que desee ejecutar o bien, profundice en una carpeta para hacer clic en el enlace de un informe personalizado que desee ejecutar.  
Aparecerá la información del informe en la página Informes.
- 3 En función del informe específico, puede realizar lo siguiente en la página Informes:
  - Para mostrar los datos desde una perspectiva distinta, seleccione otras opciones en las listas desplegables.

- Para ver los totales exactos correspondientes a un segmento de una gráfica, coloque el puntero sobre el segmento.
- Para ver los registros pertenecientes a un segmento, haga clic en el segmento. Aparecerá la lista de los registros con sus datos específicos.
- Para filtrar por un nivel de informes, seleccione una opción en la lista desplegable Nivel de informes:

Nivel de informes	Descripción
(Todas las opciones)	Informe que se ejecuta sobre datos pertenecientes a cualquier usuario que el usuario de la sesión puede ver en Oracle CRM On Demand Answers.
0	Ejecución de informes sobre datos pertenecientes sólo al usuario de la sesión.
1	Ejecución de informes sobre datos pertenecientes a usuarios de 1 nivel por debajo del usuario de la sesión en la jerarquía de la organización y todos los niveles por encima del nivel seleccionado.
2	Ejecución de informes sobre datos pertenecientes a usuarios de 2 niveles por debajo del usuario de la sesión en la jerarquía de la organización y todos los niveles por encima del nivel seleccionado.

- Para descargar el informe, desplácese hacia la parte inferior de la página de informes, haga clic en Descargar, seleccione la opción que desee y, a continuación, siga las instrucciones que se muestran en pantalla para descargar el informe.
- Para actualizar el informe con datos actualizados en tiempo real (disponibles para la mayoría de los informes, pero no todos), haga clic en el botón Actualizar situado en la parte inferior de la página.
- Para imprimir el informe, haga clic en el enlace Apto para impresión que aparece en la parte inferior de la página.

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Informes](#) (en la página 795)
- [Revisar datos de informes](#) (en la página 843)

## Descargar informes

Puede descargar informes desde la página inicial de informes o, si su rol incluye el privilegio Administrar informes personalizados, desde Oracle CRM On Demand Answers.

### *Para descargar un informe desde la página inicial de informes*

- 1 Haga clic en la ficha Informes.

- 2 En la página inicial de informe, haga clic en el enlace del informe que desee descargar.
- 3 Desplácese a la parte inferior de la página del informe, haga clic en el enlace Descarga y seleccione una de las siguientes opciones de la lista desplegable:
  - Descargar a Excel (para Excel 2002 y versiones posteriores)
  - Descargar a Excel 2000

**NOTA:** No se admite la descarga de gráficas en Excel 2000, únicamente se pueden descargar datos.

  - Descargar datos (.csv)
  - Descargar datos (.txt)
  - Descargar página Web (MHTML)
- 4 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para descargar el informe.
- 5 Haga clic en Volver a la Página inicial de informes para regresar a la Página inicial de informes.

#### ***Para descargar un informe desde Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis.

Oracle CRM On Demand Answers aparece en una página distinta, independiente de las demás páginas de Oracle CRM On Demand.
- 3 En la sección Abrir análisis existente, haga clic en Abrir análisis.
- 4 En el cuadro de diálogo Abrir análisis, busque y seleccione el análisis que desea descargar y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, en la barra de título, haga clic en Presentación preliminar de análisis.
- 6 Desplácese a la parte inferior del informe, haga clic en el enlace Descarga y seleccione una de las siguientes opciones:
  - Descargar a Excel (para Excel 2002 y versiones posteriores)
  - Descargar a Excel (2000)
  - Descargar datos (.csv)
  - Descargar datos (.txt)
  - Descargar página Web (MHTML)
- 7 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para descargar el informe.

- 8 Haga clic en Cerrar ventana en la esquina superior derecha del informe para volver a la página de Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Haga clic en Cerrar ventana en la página de Oracle CRM On Demand Answers para volver a la Página inicial de informes.

### Importar el informe descargado

En Excel, seleccione Archivo y después, Abrir para importar el informe descargado. Si los datos se muestran en una única columna, seleccione dicha columna y elija Datos y después, Texto en columnas. En algunas versiones de Excel, se puede hacer doble clic también en el icono del archivo descargado en el Explorador de Windows con el fin de importar el informe descargado. Para obtener más información acerca de la compatibilidad con la versión de Excel, póngase en contacto con el equipo de asistencia de TI interno.

## Eliminación de informes

Puede eliminar los informes que ha creado. No puede eliminar informes creados por otros usuarios.

### *Para eliminar informes que haya creado*

- 1 Haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis.
- 3 En la página Oracle CRM On Demand Answers, en la sección Gestionar análisis, haga clic en el botón Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, seleccione la carpeta que contiene el informe.
- 5 En la fila del informe, haga clic en Eliminar y, a continuación, seleccione Sí para confirmar la eliminación.
- 6 Haga clic en Introducción en la parte superior de la página para volver a la página Introducción a las respuestas.

## Cambiar el nombre a los informes

Puede cambiar el nombre a los informes que haya creado. No obstante, sólo puede cambiar el nombre a los informes que usted haya creado y no a los que hayan creado otros usuarios.

### *Para cambiar el nombre de informes que haya creado*

- 1 Haga clic en la ficha Informes.



- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis.
- 3 En la página Oracle CRM On Demand Answers, en la sección Gestionar análisis, haga clic en el botón Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, seleccione la carpeta que contiene el informe cuyo nombre desea cambiar.
- 5 En la fila del informe, haga clic en Cambiar nombre.
- 6 Actualice el campo Nombre.
- 7 En caso de que sea necesario, actualice el campo Descripción (hasta 2.000 caracteres).  
Si el informe es público, el texto de los campos Nombre y Descripción se mostrará en la Página inicial de informes de los empleados exactamente igual que lo escribió.
- 8 Haga clic en Actualizar.
- 9 Haga clic en Introducción en la parte superior de la página para volver a la página Introducción a las respuestas.

## Copia y movimiento de informes

Puede copiar un informe de una carpeta a otra de dos maneras:

- Abriendo el informe en la página Crear y ver análisis en Oracle CRM On Demand Answers y, a continuación, guardando el informe en otra carpeta.  
**NOTA:** utilice este método cuando desee copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida.
- Uso de la opción Copiar/Mover de la ventana Gestionar análisis en Oracle CRM On Demand Answers.  
**NOTA:** no utilice este método para copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida.

También puede utilizar la opción Copiar/Mover de la ventana Gestionar análisis en Oracle CRM On Demand Answers para mover un informe de una carpeta a otra.

El siguiente procedimiento describe cómo copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida.

### ***Para copiar un informe de Mi carpeta a una carpeta compartida***

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.

- 4 En el cuadro de diálogo Abrir análisis, desplácese al informe que desee compartir, selecciónelo y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, haga clic en Guardar.
- 6 En el cuadro de diálogo Guardar análisis, desplácese a la carpeta que desea copiar o mover el informe.
- 7 Haga clic en Aceptar.

El siguiente procedimiento describe cómo copiar y mover un informe de una carpeta a otra.

### ***Para copiar o mover un informe de una carpeta a otra mediante la ventana Gestionar análisis***

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Gestionar análisis.
- 4 En la ventana Gestionar análisis, en la fila de carpeta, haga clic en Copiar/Mover.
- 5 En el directorio del informe, seleccione la carpeta en la que desea copia o mover el informe.
- 6 Haga clic en Copiar o Mover.

## Introducción a las respuestas (informes personalizados)

**NOTA:** para crear informes personalizados, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar informes personalizados o el privilegio Gestionar informes personales.

La página Introducción a las respuestas incluye enlaces para realizar las siguientes acciones:

- **Abrir análisis existentes.** Haga clic en este enlace para abrir un análisis existente almacenado en su carpeta privada o en una carpeta compartida. Para obtener más información, consulte [Gestión de informes](#) (en la página 838).
- **Gestionar informes.** Haga clic en este enlace para eliminar o cambiar el nombre de un análisis existente. Para obtener más información, consulte [Gestión de informes](#) (en la página 838).
- **Crear análisis nuevos.** Esta sección contiene enlaces a áreas temáticas que constituyen la base del informe personalizado.

### Creación de un análisis nuevo (informe personalizado)

La sección Crear análisis nuevo incluye dos listas de áreas temáticas que puede usar en el informe: las áreas temáticas de Análisis y las áreas temáticas de Informe. En la mayoría de los informes se utilizan datos de una

sola área temática. Aunque es posible crear un informe con datos de ambas áreas temáticas, se trata de una tarea avanzada.

Cada área temática contiene campos de datos (organizados en dimensiones) y sus métricas relacionadas.

Las áreas temáticas de Análisis utilizan datos que se compilan durante la noche. Por lo general, contienen datos históricos o de tendencias, o cálculos más complejos que los que se encuentran en las áreas temáticas de Informe. Los informes creados a partir de las áreas temáticas de Análisis muestran la fecha y la hora de la actualización más reciente en la parte inferior de la páginas. Si es la primera vez que inicia la sesión, los análisis históricos no muestran datos durante las primeras 24 horas.

Las áreas temáticas de Informe proporcionan análisis en tiempo real. Los datos de estos informes pueden cambiar durante la jornada laboral. Los informes creados con las áreas temáticas de Informes tienen un botón Actualizar que permite actualizarlos en tiempo real. Para obtener más información sobre las áreas temáticas, consulte [Acerca de las áreas temáticas en informes](#) (en la página 856).

**Antes de comenzar.** Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que los datos que desea incluir no están disponibles ya en un informe predefinido.
- Familiarícese con las limitaciones de los informes y tipos de registro de información. Para obtener más información, consulte [Acerca de las limitaciones en los informes](#) (en la página 852).
- Revise la información acerca de los informes personalizados. Si ha agregado campos nuevos, puede utilizar esos campos personalizados en un informe. Si ha cambiado los nombres para mostrar de los campos, estos nuevos campos son los que se utilizarán en los informes. Sin embargo, si cambia el nombre de los tipos de registros, por ejemplo, Cuentas, los nuevos nombres no se reflejan en los informes.

**NOTA:** si ha seleccionado la opción de agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

Para crear un informe personalizado, haga clic en una de las áreas temáticas de Análisis o Informe. A continuación, Oracle CRM On Demand Answers le guía por el proceso de configurar el informe personalizado y realizar un análisis dinámico. En este proceso intervienen estos pasos generales:

**1 Paso 1: definir los criterios** (en la página 1008)

Configure columnas y filtros. Aplique filtros para determinar los datos que se van a incluir (es opcional, pero se recomienda). Los filtros limitan los datos que se muestran, lo que reduce el tamaño del conjunto de datos y evita que se produzcan problemas de rendimiento.

**2 Paso 2: crear el diseño** (en la página 1038)

Añada gráficas o tablas (opcional) para incluir una representación gráfica o alternativa de los datos.

**3 Paso 3: definir las peticiones (opcional)** (en la página 1090)

Añada peticiones que permitan a los usuarios especificar valores de filtro cuando ejecuten el informe.

**4 Paso 4: revisar los informes** (en la página 1095)

Vea los resultados del informe antes de guardarlo.

### **Para comenzar a crear un informe personalizado**

- 1 Haga clic en la ficha Informes situada en la parte superior de la página.
- 2 En la Página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en el enlace Diseñar análisis.  
  
Oracle CRM On Demand Answers aparece en una página distinta, independiente de las demás páginas de Oracle CRM On Demand.
- 3 Haga clic en un área temática de Análisis o de Informe.

## **Acerca de las limitaciones en los informes**

Las limitaciones de los informes se enumeran en las siguientes secciones.

### **Generación de informes sobre objetos personalizados**

Oracle CRM On Demand Answers ofrece asistencia total para generar informes sobre objetos personalizados. Puede crear un informe sobre los objetos personalizados 1, 2 y 3 y las relaciones de muchos a muchos con cuentas, contactos, oportunidades y solicitudes de servicio mediante áreas temáticas especialmente dedicadas. Use el área temática Objetos personalizados avanzados para crear un informe sobre la relación entre los objetos personalizados 4-15 y otros objetos predefinidos, incluidos los objetos 1, 2 y 3. No obstante, sólo se admite la generación de informes sobre objetos personalizados en las áreas temáticas en tiempo real. No se encuentra disponible en las áreas temáticas de datos históricos.

### **Límites de texto de descripción**

Los campos de texto de la descripción limitan la cantidad de texto que puede imprimirse en un informe.

- Si el conjunto de caracteres utiliza caracteres de un byte, los primeros 2.000 caracteres aparecen si el tamaño total en bytes es inferior a 4.000.
- Si el conjunto de caracteres utiliza caracteres de varios bytes, los primeros 1.000 caracteres aparecen si el tamaño total en bytes es superior a 2.000.

### **Número máximo de filas**

El número máximo de registros puede aparecer de la siguiente forma:

- **Vista de tabla.** Para esta vista, el número máximo de registros que pueden aparecer es de 10.000. Este número también controla el número de filas que se pueden descargar. Sin embargo, admite hasta 65.000 filas al descargar archivos CSV o archivos de textos.
- **Vista de tabla dinámica.** Para esta vista, el número máximo de registros que pueden aparecer es de 20.000 y el número máximo de celdas rellenas (filas multiplicadas por columnas) es de 200.000. Las columnas excluidas y ocultas no se consideran en este límite.
- **Listas desplegables.** El número máximo de valores que pueden mostrarse en las listas desplegables es de 1.000. Este número engloba las listas desplegables en condiciones de filtros y los indicadores de informe y del cuadro de mandos.

### Límite de tiempo para la ejecución de consultas

Oracle CRM On Demand Answers proporciona un rendimiento óptimo para consultas e informes al equilibrar el rendimiento de Oracle CRM On Demand. Para minimizar el efecto negativo de las consultas de ejecución larga o consultas desmedidas en el rendimiento general de Oracle CRM On Demand Answers, se ha activado un límite de tiempo para los informes históricos y en tiempo real. Las consultas que superen el límite de tiempo generan un mensaje Error de tiempo de espera. Para obtener más información sobre los límites de tiempo de espera concretos aplicables a la instancia de Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente. Para todas las instancias, el tiempo de consulta máximo no puede exceder los 10 minutos para áreas temáticas de información (tiempo real) y 180 minutos para áreas temáticas de datos analíticos (históricas). Para obtener más información sobre la optimización del tiempo de ejecución de consultas, consulte [Acerca del rendimiento de informes](#) (en la página 1140) y [Optimización del rendimiento](#) (en la página 1141).

### Listas de opciones de selección múltiple

Los valores de las listas de opciones multiselección no son compatibles con las áreas temáticas de generación de informes en tiempo real. No obstante, son compatibles con las áreas temáticas de datos históricos para las siguientes áreas temáticas:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Distribuidor
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Indicador de filtro de columna en análisis combinados

Los indicadores de filtro de columna ofrecen el filtrado general de una columna dentro de una solicitud. No obstante, este indicador de filtro de columna no está disponible en las solicitudes de análisis combinados.

### Visibilidad de libro

Cuando selecciona un libro del selector de libros en un área temática de datos históricos, éste muestra los registros incluidos tanto en el libro como en sus sublibros. No es posible excluir los registros contenidos en los sublibros en las áreas temáticas de datos históricos. Con respecto a las áreas temáticas de generación de informes en tiempo real, muestra sólo los registros asociados con el libro actual y no los registros asociados con los sublibros.

### Tipos de cambio

En caso de que la compañía tenga más de una moneda activa, el administrador de la misma debe configurar las tasas de cambio para cada moneda. Los cambios realizados a las tasas de cambio aparecen en los informes después de que se realiza la actualización nocturna de los datos analíticos. Una única tasa de cambio se determina para cada mes y todas las transacciones realizadas en ese mismo mes usan dicha tasa.

Algunos tipos de registro tienen varios campos de fecha. Sólo se utiliza un campo de fecha para determinar el tipo de cambio del mes. Para las conversiones de monedas de activos, el campo Fecha de compra determina el mes utilizado. Para una oportunidad, se utiliza la fecha de cierre de oportunidades más próxima a la fecha efectiva del tipo de cambio.

### Configuración de ubicación

Si cambia el idioma predeterminado, los elementos de generación de informes se muestran en el último idioma seleccionado. Sin embargo, los datos del informe o del cuadro de mandos dependen del idioma predeterminado de la compañía, independientemente del idioma que usted elija.

### Compatibilidad de fechas

Oracle CRM On Demand Answers admite el análisis de fechas de las métricas mediante la dimensión de fecha para 20 años (de 2000 a 2020) para las compañías que utilizan los modelos de calendario fiscal estándar o trimestre natural. En el caso de las compañías que utilizan el calendario fiscal personalizado, Oracle CRM On Demand Answers puede admitir el análisis de fecha de las métricas sólo para los años definidos en Oracle CRM On Demand. Si se crea un registro fuera de este período, aún podrá visualizar este registro siempre que no se analice mediante la dimensión de fecha.

Las dimensiones de fecha se configuran de forma diferente en áreas temáticas de datos analíticos (históricas) que en áreas de temas de información (tiempo real). En áreas temáticas de datos analíticos sólo hay una dimensión de fecha (estándar o canónica) y es posible que uno varios conjuntos de métricas utilicen fechas diferentes, por lo que dichas métricas se pueden generar por fechas en el rango deseado. En áreas de temas de información, hay una o varias dimensiones de fecha (reproducción de rol) y sólo un único conjunto de métricas, por lo que estas métricas se pueden analizar mediante dimensiones de fechas diferentes.

Por ejemplo, tenga en cuenta que el área temática de datos analíticos del historial de oportunidades, contiene una dimensión de fecha (fecha de cierre) y dos conjuntos de métricas. El conjunto de métricas predeterminado, métricas de oportunidades, se basa en la fecha de cierre; además existe otro conjunto de métricas, métricas de oportunidades por fecha de apertura, que permite el análisis de oportunidades mediante una fecha de apertura. Sin embargo, el área temática de informe de oportunidades contiene dos dimensiones de fecha; fecha de apertura y fecha de cierre y un conjunto de métricas (métricas de oportunidades). La ventaja del uso de la dimensión de fecha del área temática de datos analíticos es que permite el análisis de varias métricas relacionadas para un período completo mediante fechas dentro del rango deseado en un único informe.

En la siguiente tabla se resumen la configuración de las dimensiones entre áreas de temas de información y áreas temáticas de datos analíticos.

Característica	Áreas temáticas de datos analíticos	Áreas temáticas de información
Dimensiones de fecha	Una	Una o varias
Conjunto de métricas	Una o varias	Una

### Compatibilidad de horas

Las fechas y horas que se muestran en los informes se proporcionan en la zona horaria de la compañía, por lo que todos los que utilicen el informe pueden visualizar datos coherentes. Es posible visualizar fechas y horas en la zona horaria del usuario (sólo para áreas temáticas de información) si el administrador de la compañía ha activado el campo Soporte de zona horaria de usuario para áreas de temas de información y si se selecciona este campo en el perfil del usuario. La modificación de esta configuración sólo afecta a los informes que visualice y no afecta a los informes que visualicen otros usuarios. Al compartir informes, la información de fecha y hora que vea puede ser distinta de la información que vean otros usuarios.

### Cuotas de usuarios

Las cuotas de usuarios están disponibles para la generación de informes en las siguientes áreas temáticas: Actividades, Historial de actividades, Oportunidades, Historial de oportunidades, Productos por oportunidad e Historial de productos por oportunidad. Debe familiarizarse con las siguientes consideraciones a la hora de generar informes sobre las cuotas de usuarios:

- Las cuotas de usuarios están relacionadas con las definiciones de calendario fiscal. Si el año natural fiscal utiliza 12 periodos que empiezan el 1 de julio, así lo hacen las cuotas de usuarios. En los informes, el año de la cuota de usuario se determina mediante el periodo final del año fiscal. Por ejemplo, si el año fiscal acaba el 30 de junio de 2011, el año de la cuota de usuario 2011 es del 1 de julio de 2010 al 30 de junio de 2011.
- Si la compañía cambia la definición de año fiscal, entonces debe eliminar las cuotas de usuario y volver a crearlas en caso de que la acumulación anual y trimestral de los valores de las cuotas para los usuarios debe coincidir con las cuotas de usuarios para Oracle Contact On Demand y Oracle CRM On Demand Answers. Sin embargo, la relación de la cuota de usuario con el año fiscal en Oracle CRM On Demand Answers aún se basa en el año en que termina el último período del año fiscal.
- Las cuotas de usuario están definidas para el nombre de la cuota, la fecha (por mes o más) y usuario. No están definidas a nivel de la oportunidad. En caso de que intente crear registros de las métricas de la cuota o de la oportunidad con el campo de dimensión de oportunidad, es posible que se produzcan errores de ODBC. También pueden producirse errores ODBC cuando se creen informes de la cuota de usuario al nivel del objeto de dimensión que sea inferior al nivel definido o al nivel disponible. Por ejemplo, las cuotas de usuarios se encuentran definidas a nivel mensual. Si intenta crear un informe a nivel de fecha, es posible que se produzca algún error de ODBC.
- Las métricas de las cuotas de usuarios siempre se generan mediante la visibilidad del administrador, independientemente de cuál sea la visibilidad del usuario. Por tanto, no es posible que los usuarios que no sean administradores de la compañía generen informes de las cuotas de usuarios junto con las métricas de oportunidad cuando su visibilidad esté definida como Visibilidad del equipo.
- Se pueden producir errores de ODBC en caso de que cree informes de las métricas de cuotas de usuarios con una dimensión de disconformidad. Por ejemplo, las métricas de las cuotas de usuarios no están definidas en la dimensión de oportunidad en el área temática Historial de oportunidades y, por tanto, se pueden producir errores de ODBC si intenta crear algún informe de cuotas de usuarios y métricas de oportunidad junto con los campos de dimensión de oportunidad.
- Si define más de una cuota para un año determinado, los valores de la cuota de usuario aparecen en los informes en una agregación de todos los tipos de cuotas para dicho año. Debe usar el filtro por la función de métrica si desea que en el informe aparezcan los valores de las cuotas de usuario de los tipos de cuotas seleccionados para dicho año. Por ejemplo, si la cuota de servicio y la cuota de licencia son dos tipos de cuotas para el años fiscal 2009 y sólo desea que aparezca la cuota de servicio en los informes cuando se realicen informes de los ingresos por oportunidad, utilice entonces la siguiente fórmula de métricas por filtro en la columna de los valores de cuotas de usuarios:

```
FILTRO("Métrica de cuota"."VALOR DE CUOTA" USANDO (Cuota."NOMBRE DE CUOTA" = 'Cuota de servicio'))
```

## Acerca de las áreas temáticas en informes

La página Introducción a las respuestas contiene dos categorías de áreas temáticas: Datos analíticos e Informes. Las áreas temáticas de la categoría Datos analíticos permite generar informes históricos que muestran análisis de tendencias, según los datos que se actualizan por la noche. Las áreas temáticas de la categoría Informes ofrecen análisis de datos de última hora e información en tiempo real.

Las áreas temáticas representan información pertinente para un área concreta del negocio o las necesidades de informes y análisis de destinatarios concretos. Los nombres de áreas temáticas corresponden al tipo de información que contienen, como objetos de dimensión (tipos de registro) y métricas de datos, que los usuarios del negocio desean analizar. Los nombres de áreas temáticas organizan y clasifican esta información en distintas carpetas.

### Áreas temáticas de datos analíticos

Los siguientes enlaces ofrecen información detallada sobre cada área temática, incluido el propósito empresarial, el tipo de relación (de uno a uno, de uno a muchos, de muchos a muchos, etc.) y una lista de las dimensiones y las métricas que se encuentran disponibles:

- [Direcciones de la cuenta](#) (consulte "[Áreas temáticas de datos analíticos de direcciones de cuentas](#)" en la página 863)
- [Historial de cuentas y competidores](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de la competencia y las cuentas](#)" en la página 863)
- [Historial de cuentas y socios](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de socios y cuentas](#)" en la página 866)
- [Historial de cuenta y cuentas relacionadas](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas](#)" en la página 869)
- [Historial de contacto de cuenta](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de contactos de la cuenta](#)" en la página 871)
- [Historial de cuenta](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de cuentas](#)" en la página 872)
- [Historial del equipo de cuenta](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos del equipo de la cuenta](#)" en la página 874)
- [Historial de actividad](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de actividad](#)" en la página 875)
- [Historial de activo](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de activos](#)" en la página 877)
- [Historial de actividad de visita](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de actividades de visitas](#)" en la página 879)
- [Historial de la campaña](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de campaña](#)" en la página 881)
- [Historial respuestas de la campaña](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de respuestas de la campaña](#)" en la página 882)



- [Direcciones de contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis de direcciones de contacto](#)" en la página 884)
- [Historial de contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de contactos](#)" en la página 885)
- [Historial de intereses del contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de intereses de contacto](#)" en la página 886)
- [Historial de ingresos del contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de ingresos del contacto](#)" en la página 887)
- [Historial del equipo de contacto](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos del equipo de contactos](#)" en la página 888)
- [Historial de registro del negocio](#) (consulte "[Área temática de análisis históricos de registro del negocio](#)" en la página 889) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de ingreso por productos de registro del negocio](#) (consulte "[Área temática de datos analíticos del historial de ingresos del producto de registro de negocio](#)" en la página 891) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de concesionario](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de concesionario](#)" en la página 893) (sólo Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historial de unidad familiar](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de unidades familiares](#)" en la página 894) (sólo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historial de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidad potencial](#)" en la página 896)
- [Historial de solicitudes de MDF](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de solicitud de MDF](#)" en la página 898) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de eventos de formación médica](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de evento de formación médica](#)" en la página 900) (sólo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historial de oportunidades y competidores](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidades y competidores](#)" en la página 902)
- [Historial de oportunidades y socios](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidades y socios](#)" en la página 904)
- [Historial de oportunidad](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de oportunidad](#)" en la página 906)
- [Historial de ingresos de producto de la oportunidad](#) (consulte "[Área temática de datos analíticos del historial de ingresos de productos de la oportunidad](#)" en la página 908)
- [Historial de socios](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de socio](#)" en la página 910) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historial de pipeline](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de pipeline](#)" en la página 911)
- [Historial de cartera](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de cartera](#)" en la página 913) (sólo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historial de producto](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de producto](#)" en la página 915)
- [Historial de etapas de ventas](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de etapas de ventas](#)" en la página 916)

- [Historial de solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de análisis de historial de solicitud de servicio](#)" en la página 917)
- [Historial de producto con precios especiales](#) (consulte "[Áreas temáticas de datos analíticos de historial de producto con precios especiales](#)" en la página 919)
- [Análisis del seguimiento del uso](#) (consulte "[Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso](#)" en la página 921)

## Áreas temáticas de información

Los siguientes enlaces ofrecen información detallada sobre cada área temática, incluido el propósito empresarial, el tipo de relación (de uno a uno, de uno a muchos, de muchos a muchos, etc.) y una lista de las dimensiones y las métricas que se encuentran disponibles:

- [Ingresos por cuenta](#) (consulte "[Áreas temáticas de informe de ingresos por cuenta](#)" en la página 927)
- [Cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas](#)" en la página 928)
- [Cuentas y competidores](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas y competidores](#)" en la página 931)
- [Cuentas y socios](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas y socios](#)" en la página 933)
- [Cuentas y cuentas relacionadas](#) (consulte "[Área temática de informe de cuentas y cuentas relacionadas](#)" en la página 936)
- [Actividades](#) (consulte "[Área temática de informe de actividades](#)" en la página 939)
- [Objetos personalizados avanzados](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados avanzados](#)" en la página 940)
- [Evaluaciones](#) (consulte "[Área temática de informes de evaluaciones](#)" en la página 953)
- [Activos](#) (consulte "[Área temática de informe de activos](#)" en la página 956)
- [Planificación de negocio](#) (consulte "[Áreas de temas de información de planificación de negocio](#)" en la página 958)
- [Campañas](#) (consulte "[Área temática de informe de campañas](#)" en la página 960)
- [Relaciones del contacto](#) (consulte "[Área temática de informe de relaciones de contacto](#)" en la página 962)
- [Contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de contactos](#)" en la página 963)
- [Objeto personalizado 1 y cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas](#)" en la página 965)
- [Objeto personalizado 1 y contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y contactos](#)" en la página 967)
- [Objeto personalizado 1 y oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades](#)" en la página 969)
- [Objeto personalizado 1 y solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio](#)" en la página 971)
- [Objetos personalizados 1](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados](#)" en la página 973)

- [Objeto personalizado 2 y cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas](#)" en la página 965)
- [Objeto personalizado 2 y contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y contactos](#)" en la página 967)
- [Objeto personalizado 2 y oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades](#)" en la página 969)
- [Objeto personalizado 2 y solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio](#)" en la página 971)
- [Objetos personalizados 2](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados](#)" en la página 973)
- [Objeto personalizado 3 y cuentas](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas](#)" en la página 965)
- [Objeto personalizado 3 y contactos](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y contactos](#)" en la página 967)
- [Objeto personalizado 3 y oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades](#)" en la página 969)
- [Objeto personalizado 3 y solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio](#)" en la página 971)
- [Objetos personalizados 3](#) (consulte "[Área temática de informe de objetos personalizados](#)" en la página 973)
- [Pronósticos](#) (consulte "[Área temática de informe de pronósticos](#)" en la página 975)
- [Unidades familiares](#) (consulte "[Área temática de informe de unidades familiares](#)" en la página 980) (sólo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Oportunidades potenciales](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades potenciales](#)" en la página 983)
- [Área temática de oportunidades](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades](#)" en la página 985)
- [Oportunidades y competidores](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades y competidores](#)" en la página 987)
- [Oportunidades y socios](#) (consulte "[Área temática de informe de oportunidades y socios](#)" en la página 990)
- [Oportunidades-productos](#) (consulte "[Área temática de informe de ingresos de productos de la oportunidad](#)" en la página 992)
- [Equipo de oportunidad](#) (consulte "[Área temática de informe de equipo de oportunidad](#)" en la página 993)
- [Socios](#) (consulte "[Área temática de informe de socios](#)" en la página 994) (sólo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Entrega de contenido personalizado](#) (consulte "[Área temática de informe de entrega de contenido personalizado](#)" en la página 996) (sólo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Solicitudes de servicio](#) (consulte "[Área temática de informe de solicitudes de servicio](#)" en la página 1000)
- [Actividades compartidas](#) (consulte "[Área temática de informe de actividades compartidas](#)" en la página 1002)

■ **Vehículos** (consulte "[Área temática de informe de vehículos](#)" en la página 1003)

En la tabla siguiente se muestran los cinco tipos de áreas temáticas que utiliza Oracle CRM On Demand.

Tipo de área temática	Descripción
Simple	<p>Este tipo de área temática consta de una única tabla de datos que contiene todas las métricas del tipo de registro principal. El informe siempre proporciona un resultado que se puede entender. Es decir, sea cual sea la combinación de atributos y métricas que seleccione para el informe, éste siempre devolverá un resultado que reflejará los datos de Oracle CRM On Demand.</p> <p>Las áreas temáticas simples son adecuadas cuando desea generar informes sobre un único conjunto de métricas. Permiten profundizar en los detalles de los datos de transacción.</p>
Varios datos	<p>Este tipo de área temática consta de dos o más tablas de datos con distintos niveles dimensionales. Las tablas de datos se unen por dimensiones conformes (compartidas). El tipo de varios datos permite realizar un análisis de datos combinados.</p> <p>No todas las dimensiones tienen relación con todas las tablas de datos. Por ejemplo, la tabla de métricas de cuota sólo está relacionada con las dimensiones Propiedad del usuario, Cuota y Fecha. Estas dimensiones también se denominan dimensiones de conformidad en la terminología de modelos dimensionales. En un área temática de varios datos, si selecciona atributos de una dimensión y una métrica de datos que no tienen relación directa la una con la otra, el informe no funcionará correctamente. En algunos casos, el campo de métrica estará vacío o aparecerá un error en el informe.</p> <p>Las áreas temáticas de varios datos son adecuadas cuando desea generar un informe sobre varios conjuntos de métricas, pero relacionados.</p>
Resumen	<p>Este tipo de área temática consta de una única tabla de datos resumidos. Permite realizar análisis de resumen de métricas que utilizan una dimensión clave. Se denomina <i>resumen</i> porque proporciona información de resumen de una dimensión o tipo de registro determinado en los datos analíticos de Oracle CRM On Demand, como el tipo de registro de cuenta. Para esta área temática, puede obtener toda la funcionalidad de CRM relacionada con las métricas, como ingresos por ventas, solicitudes de servicio, actividades y métricas de oportunidades potenciales.</p> <p>Las áreas temáticas de resumen son adecuadas si desea obtener resúmenes de métricas, con una dimensión clave, pero sin analizar estas métricas, con otras dimensiones.</p>
De muchos a muchos (M:M)	<p>Este tipo de área temática representa relaciones de muchos a muchos y de uno a muchos entre dos tipos de registro. Contiene una tabla de datos, pero también puede ser un área temática sin tabla de datos.</p> <p>También se puede generar un informe de la relación de uno a muchos entre el objeto personalizado 1 y la cuenta desde esta área temática. Sin embargo, si desea generar un informe sobre la relación de muchos a uno entre la cuenta y el objeto personalizado 1, no utilice esta área temática. El</p>

Tipo de área temática	Descripción
	<p>área temática Objeto personalizado 1, que es de diseño simple, permite generar informes sobre todas las relaciones de muchos a uno entre todos los tipos de registro estándar y el objeto personalizado 1.</p> <p>Las áreas temáticas de muchos a muchos son las únicas que puede utilizar para generar informes sobre las relaciones de muchos a muchos y de uno a muchos entre tipos de registro.</p>
Federada	<p>Este tipo de área temática reúne todas las carpetas de dimensiones y de métricas en una única área temática. Permite crear informes sobre todos los tipos de registro y los asociados y, por lo tanto, no hay un único tipo de registro principal en este tipo de área. Puede generar informes sobre relaciones de uno a muchos y de muchos a uno entre los nuevos objetos personalizados (del objeto personalizado 4 al 12) y otros tipos de registro, sin embargo no puede hacerlo de relaciones de muchos a muchos.</p> <p>El área temática Objetos personalizados avanzados es la única que pertenece a este tipo. También es la única que permite generar informes sobre la relación entre los objetos personalizados 4 al 15 con otros objetos estándar incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. Se pueden generar informes de todos los tipos de relaciones, con esta área temática, excepto la relación de muchos a muchos.</p>

Los cuatro primeros tipos de áreas temáticas mencionados (simple, varios datos, resumen y de muchos a muchos) son estándar. El quinto es un área temática federada para los nuevos objetos personalizados.

## Áreas temáticas estándar

Las áreas temáticas estándar están destinadas a la generación de informes sobre la relación entre tipos de registro estándar, incluidos los objetos personales 1, 2 y 3. Los tipos de registro estándar y los objetos personalizados 1, 2 y 3 pueden tener las relaciones siguientes:

- De uno a muchos
- De muchos a uno
- De muchos a muchos

Oracle CRM On Demand proporciona áreas temáticas dedicadas que permiten la generación de informes de una relación de muchos a uno entre un tipo de registro estándar y otros tipos de registro. Por ejemplo, el área temática Oportunidades permite la generación de informes sobre la relación de un tipo de registro de oportunidad con otros tipos de registro. Las áreas temáticas dedicadas también permiten la generación de informes de una relación de muchos a muchos entre dos tipos de registros. Por ejemplo, el área temática Oportunidad e historial de socios permite la generación de informes de una relación de muchos a muchos entre tipos de registro de oportunidad y de socio.

## Área temática federada

El tipo de área temática federada permite generar informes de los objetos personalizados 4 a 15 con otros objetos estándar, incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática Objetos personalizados

avanzados es exclusiva de este tipo, incluida en esta versión, que reúne los informes de objetos personalizados y sus objetos asociados en una única área temática.

Este enfoque proporciona una funcionalidad más completa en cuanto a tipos de registro y sus tipos de registro relacionados. El concepto de un único tipo de registro principal ya no se aplica. La falta de un tipo de registro principal significa que siempre debe agregar una métrica predeterminada al informe. Puesto que el área temática federada no tiene un único objeto principal, el informe siempre debe contener una métrica con el fin de seleccionar una ruta de relación entre objetos. En las áreas temática no federadas, no es necesario que seleccione ninguna métrica porque la relación está definida en el repositorio mediante una métrica de datos implícita.

El área temática Objetos personalizados avanzados proporciona acceso a todas las métricas de tipo de registro relacionadas. En esta área temática, puede crear un informe de resumen de todas las métricas relacionadas, incluidos todos los tipos de registro de Oracle CRM On Demand.

Con el área temática Objetos personalizados avanzados, puede crear informes que muestren las relaciones de uno a muchos y de muchos a muchos para todos los tipos de registros. En el diseño de muchos a muchos, debe utilizar el área temática Cuenta y objeto personalizado 1 para generar informes sobre la relación de uno a muchos, y debe utilizar el área temática Objetos personalizados 1 para generar informes sobre la relación de uno a muchos entre otros tipos de registro y el objeto personalizado 1. Mediante el área temática Objetos personalizados avanzados, puede tener acceso a ambos tipos de relaciones. Sin embargo, no dispone de ningún informe de muchos a muchos en esta área temática.

En la tabla siguiente se muestra el área temática para los nuevos objetos personalizados.

Nombre de área temática	Tipo de área temática
<b>Área temática de objetos personalizados</b>	
Objetos personalizados avanzados	Avanzada o Federada

## Cambio de nombre de tipo de registro en datos analíticos

Oracle permite el cambio de nombre de tipos de registro en datos analíticos para todos los tipos de registro estándar. Los administradores de la compañía pueden cambiar el nombre de los tipos de registro en Oracle CRM On Demand. Estos nuevos nombres se reflejan en la parte de datos analíticos de Oracle CRM On Demand. Los tipos de registro con el nombre cambiado aparecen con sus nuevos nombres en las áreas temáticas, informes y cuadros de mandos. Por ejemplo, si un administrador de la compañía cambia el nombre del tipo de registro de cuenta por *Médico* en Oracle CRM On Demand, la palabra *Cuenta* se reemplazará en todas las respuestas y áreas temáticas. Por lo tanto, el área temática *Dirección de cuenta* se convertirá en *Dirección de médico*. El área temática *Métricas de cuenta* se convertirá en *Métricas de médico*, etc. Sin embargo, el cambio de nombre de tipos de registro no se admite actualmente para nombres de informes y de cuadros de mandos.

## Row\_ID e ID de objeto

Para cada tipo de registro en un área temática (como cuenta, actividad, activos, etc.) el campo Row\_ID de la base de datos se mapea a un campo denominado ID de <objeto>, por ejemplo, uno de los siguientes: ID de la cuenta, ID de oportunidad potencial, ID de solicitud de servicio, etc.

## Áreas temáticas de datos analíticos de direcciones de cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y direcciones. En otras áreas temáticas, es posible crear informes sólo de la dirección principal de una cuenta. Sin embargo, esta área temática permite crear informes de todas las direcciones de una cuenta, así como de una dirección compartida por varias cuentas. Esta área temática no tiene ninguna métrica.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Dirección

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de la competencia y las cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de competencia, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todos los competidores de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de la competencia usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de la competencia y que están disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Competidor de cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Contacto de relaciones
- Territorio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (nº) de cuentas



- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (nº) de actividades
- Número (nº) de contactos
- Número (nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Media de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: número total de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Promedio de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)

- Ingresos cerrados de producto
- Promedio de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

### Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de socios y cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de socio, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todos los socios de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de socio usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final

- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Socio de cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Contacto de relaciones
- Territorio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (nº) de actividades
  - Número (nº) de contactos
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida

- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Media de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

### Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta relacionada, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todas las cuentas relacionadas de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta relacionada usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta relacionada disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Cuenta relacionada
- Contacto de relaciones
- Territorio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (nº) de actividades
  - Número (nº) de contactos
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Ingresos potenciales

- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Media de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

## Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de contactos de la cuenta

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y contactos. Puede usarla para crear informes sobre todos los contactos asociados con una cuenta o un contacto compartido por varias cuentas. No puede usar esta área temática para crear informes de cuentas que no estén asociadas con ningún contacto ni crear informes de contactos que no estén enlazados a ninguna cuenta. Esta área temática no tiene ninguna métrica.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática ofrece una vista resumida de las métricas de funcionamiento importantes de una compañía en relación con sus cuentas. El tipo de registro de cuenta es el tipo de registro que desea analizar. Puede usar el tipo de registro de cuenta para responder a preguntas relacionadas con el rendimiento de la cuenta: ¿qué compañías tienen el número más alto de solicitudes de servicio? ¿Qué compañías cuenta con el mayor número de oportunidades? Esta área temática le permite agrupar y acumular estas métricas a cualquier nivel por cuenta, territorio de la cuenta y dimensiones de fecha. Para realizar un análisis más exhaustivo que abarque otras áreas de negocio, es necesario utilizar otras áreas temáticas.



## Tipo de relación

Resumen

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Propiedad del usuario
- Fecha
- Territorio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (nº) de actividades
  - Número (nº) de contactos
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes

- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Media de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

### Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos del equipo de la cuenta

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre las cuentas y los usuarios del equipo. Debido a que es posible asociar una cuenta con varios miembros del equipo de Oracle CRM On Demand, puede utilizar esta área temática para crear una lista de todos los miembros del equipo asociados con una cuenta o de todas las cuentas en las que se haya agregado a un usuario como miembro del equipo. No puede utilizar esta área temática para crear informes sobre cuentas que no estén asociadas con ningún usuario o para crear informes de usuarios que no estén enlazados a ninguna cuenta. Esta área temática no tiene ninguna métrica.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Miembro del equipo

## Métricas

Ninguna

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de actividad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar un amplio conjunto de métricas de actividad por actividad, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña, contacto, solicitud de servicio y dimensiones de fecha. Debido a que esta área temática representa por separado cada evento de actividad e interacción en relación con estos tipos de registro, esta área temática se encuentra en el nivel más bajo posible, lo que significa que la tabla de datos de actividad que determina esta área temática puede ser la más grande. Esta área temática le permite acumular y analizar las métricas de actividad mediante el conjunto más amplio de dimensiones. Esta área temática se compone de dos o más tablas de datos, hecho que permite la generación de informes de cuotas de usuarios en relación con las métricas de actividad.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Distribuidor
- Oportunidad potencial
- Evento de formación médica
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuota
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de actividad
  - Métrica personalizada de actividad
  - Métricas de actividad por fecha de creación
    - Número (nº) de actividades (fecha de creación)
    - Número (nº) de citas (fecha de creación)
    - Número (nº) de actividades cerradas (fecha de creación)
    - Número (nº) de actividades abiertas (fecha de creación)
    - Número (nº) de tareas (fecha de creación)
  - Métricas de actividad por otras fechas
    - Número (nº) de citas (fecha final)
    - Número (nº) de citas (fecha de inicio)
    - Número (nº) de tareas (fecha de caducidad)
  - Número (Nº) de cuentas con actividades

- Número (nº) de actividades
- Número (nº) de citas programadas
- Número (nº) de llamadas marcadas
- Número (nº) de llamadas contactadas
- Número (Nº) de actividades cerradas
- Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

### Campos activados para la zona horaria del usuario

Normalmente, todas las horas incluidas en los informes del área temática de datos analíticos muestran la zona horaria de la compañía para garantizar una información de hora coherente independientemente de quién genere los informes. La dimensión de actividad incluye los siguientes campos:

- Hora final
- Zona horaria de usuario de hora de finalización
- Hora de inicio
- Zona horaria de usuario de hora de inicio

Los campos Hora de finalización y Hora de inicio informan del tiempo de actividad con la zona horaria de la compañía. Los campos Zona horaria de usuario de hora de finalización y Zona horaria de usuario de hora de inicio informan de la misma información que los campos estándar, pero con la zona horaria local del usuario.

## Área temática de análisis históricos de activos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar métricas de activos por las dimensiones de cuenta, activo, producto y usuario. Además, le permite realizar un seguimiento de los activos y productos vendidos a un cliente o compañía. Esta área temática es una de las áreas temáticas anómalas en las que la visibilidad de los registros de activos se basa en la visibilidad de los registros de cuentas asociadas.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Activo
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Categoría de producto
- Producto

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de activos
  - Métricas de activos por fecha de compra
    - Número (nº) de activos
    - Precio de compra
    - Cantidad
    - Precio medio de compra
    - Cantidad promedio
  - Métricas de activos por fecha de envío
    - Número (nº) de activos
    - Precio de compra
    - Cantidad
    - Precio medio de compra
    - Cantidad promedio
- Número (nº) de activos
- Precio de compra
- Cantidad
- Precio medio de compra
- Cantidad promedio

## Notas de uso

Puede analizar la métrica de activo por la dimensión Propiedad del usuario. La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de actividades de visitas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

El área temática Historial de actividad de visitas permite a los gestores y representantes de ventas analizar los datos de actividades de visitas por cuenta, contacto, actividad, propietario, producto, categoría de producto y fecha. Al contrario de lo que ocurre con el área temática Historial de actividad, las métricas del área temática Historial de actividad de visitas se basan en los tipos de registro de Life Sciences relacionados con la actividad, incluidos: Productos detallados, Muestras distribuidas e Ítems promocionales distribuidos. Esto significa que las actividades que no tengan registros para uno o varios de estos tipos de registro secundarios relacionados no se pueden utilizar para crear informes usando esta área temática. Entre las métricas de esta área temática, destacan las siguientes:

- Número (nº) de visitas
- Número (nº) de visitas con muestras distribuidas
- Número (nº) de vistas con ítems promocionales distribuidos

Puede utilizar la dimensión Categoría de producto para resumir las métricas de actividad de las visitas para diferentes niveles de una jerarquía de productos, tales como la marca, el mercado parcial y el mercado.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Actividad de la visita
- Campaña
- Oportunidad
- Categoría de producto
- Producto

- Propiedad del usuario
- Productos detallados
- Muestras distribuidas

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de actividad de llamadas
  - Métricas personalizadas de productos detallados
    - Moneda indexada
    - Número indexado
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
  - Métricas personalizadas de muestras distribuidas
    - Moneda indexada
    - Número indexado
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
- Número (nº) de cuentas
- Número (nº) de detalles de visita por producto
- Número (nº) de productos detallados de visita
- Número (nº) de visitas
- Número (nº) de visitas con ítems promocionales distribuidos
- Número (nº) de visitas con muestras distribuidas
- Número (nº) de contactos
- Número (nº) de ítems promocionales distribuidos
- Número (nº) de muestras distribuidas

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.



## Área temática de análisis históricos de campaña

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática permite realizar un análisis completo de las compañías por campaña, usuario y dimensiones de fecha. Además, le permite analizar los resultados de la campaña, el rendimiento y el retorno de la inversión (ROI). También contiene métricas para ayudar a resolver problemas a la hora de conseguir los objetivos de la campaña y de optimizar las futuras campañas.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Campañas
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas
  - Número (nº) de campañas
  - Número (nº) de campañas activas
  - Número (nº) de campañas finalizadas
  - Número (nº) de campañas planificadas
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Número (nº) de cuentas para la campaña
  - Número (nº) de contactos para la campaña
  - Porcentaje (%) del presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).

- Porcentaje (%) de clientes potenciales objetivo logrados (Definición: el número de clientes potenciales multiplicado por 100 y dividido por los clientes potenciales objetivo).
- Porcentaje (%) de ingresos propuestos alcanzado (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 10 y divididos por los ingresos propuestos).
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Media de días para convertir clientes potenciales (Definición: el número de días entre la fecha de creación del cliente potencial y la fecha de conversión del mismo por el número de clientes potenciales convertidos en oportunidades).
- Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo medio por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
- Costo medio por cliente potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de clientes potenciales).
- Tasa de conversión de clientes potenciales (Definición: los clientes potenciales que se convierten en clientes indicados por porcentajes).
- Ingresos
- Ingresos cerrados
- Media de ingresos cerrados
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido por el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Retorno de la inversión (ROI)

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis históricos de respuestas de la campaña

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar los datos de respuesta de la campaña. Complementa las áreas temáticas relacionadas con las campañas, que ofrecen los datos de rendimiento de las mismas. Permite a las compañías analizar la respuesta a una campaña respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cuántas personas

han recibido la campaña?. ¿Cuántos han respondido? ¿Cómo han respondido? ¿Cuánto tiempo han tardado en responder?, entre otras.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Destinatario de la campaña
- Respuesta de la campaña
- Fecha

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas
  - Número (nº) de destinatarios. Esta métrica se basa en el campo de destinatario de la campaña.
  - Número (nº) de rebotes permanentes. Esta métrica se basa en los tipos de respuesta de: Dirección movida, Dirección incorrecta y Emisor incorrecto.
  - Número (nº) de rebotes temporales. Esta métrica se basa en los tipos de respuesta de: Problema de buzón, Problema del sistema, Problema de la red, Problema de protocolo, Problema de seguridad, Mensaje demasiado largo, Vacaciones y Último recurso.
  - Número (nº) de respondedores. Esta métrica se basa en el estado de entrega.
  - Número (nº) de respuestas. Esta métrica se basa en el estado de entrega.
  - Número (nº) de respuestas abiertas. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Mensaje abierto.
  - Número (nº) de clics de paso. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Clic de acceso.
  - Número (nº) de inclusiones. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Inclusión en lista.
  - Número (nº) de exclusiones. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Exclusión de lista.
  - Número (nº) de inclusiones globales. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Inclusión global.
  - Número (nº) de exclusiones globales. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Exclusión global.
  - Media de días para responder. Esta métrica se basa en el estado de entrega.

### Notas de uso

Las métricas de respuesta de la campaña se basan en el estado de entrega o el tipo de respuesta. Por ejemplo, el número de rebotes permanentes se basa en el tipo de respuesta, no el estado de entrega, incluso aunque haya un estado de entrega de rebote permanente.

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de direcciones de contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre los contactos y las direcciones. En otras áreas temáticas, es posible crear informes sólo de la dirección principal de un contacto. Sin embargo, esta área temática le permite crear informes de todas las direcciones de un contacto, así como de una dirección compartida por varios contactos. Esta área temática no contiene ninguna tabla de datos ni métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Dirección

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de contactos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Puede usar esta área temática para crear informes sobre las métricas de contactos por contacto, cuenta, campaña, propiedad de usuario y dimensiones de fecha. El nivel de detalles de esta área temática es una fila para cada contacto creado en Oracle CRM On Demand. Este área temática le permite responder rápidamente a las siguientes preguntas: ¿Quiénes son los diez empleados más importantes con el mayor número de contactos? ¿Qué cuentas no tienen ningún contacto? ¿Cuáles son las campañas más grandes por contactos? ¿Cuántos clientes potenciales puede un contacto particular traer a mi compañía?

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Propiedad del usuario

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de contacto
  - Número (nº) de clientes
  - Número (nº) de contactos
  - Número (nº) de clientes potenciales

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de intereses de contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

El área temática Análisis histórico de intereses del contacto le permite generar informes sobre los intereses de los contactos para la dimensión Contacto. Este informe permite a los asesores y a sus administradores determinar los intereses y aficiones de los clientes, así como seleccionar obsequios importantes para ellos basados en dichos intereses. También pueden usar esta información para celebrar eventos de apreciación importantes, como torneos de golf. De esta forma, los asesores pueden estrechar sus relaciones con los clientes, así como conocer a los amigos y familiares de los mismos. Estos eventos pueden generar nuevos negocios.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Propiedad del usuario
- Fecha
- Intereses del contacto

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de intereses del contacto
  - Número (nº) de intereses del contacto

### Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos de ingresos del contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

El área temática Historial de ingresos del contacto le permite analizar los datos de los ingresos por productos por contacto, producto, categoría de productos, propietario y fecha. Entre las métricas de esta área temática, destacan las siguientes:

- Número (nº) de productos
- Número promedio (Nº promedio) de productos
- Media de ingresos

Permite a los usuarios crear informes mostrando los diferentes tipos de ingresos por productos con el paso del tiempo, tales como ingresos previstos con respecto a los ingresos reales. Esta comparación permite a los usuarios entender mejor las ventas y el potencial de ingresos de los productos por contactos. Utilice la dimensión Categorías de producto para resumir las métricas de ingresos del contacto para los diferentes niveles de la jerarquía de un producto, tales como la marca, el mercado parcial y el mercado.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Categoría de producto
- Producto
- Ingresos del contacto
- Fecha
- Propiedad del usuario

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos del contacto
  - Número (nº) medio de productos
  - Número (nº) de productos

- Media de ingresos

### Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis históricos del equipo de contactos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite crear informes sobre la relación de muchos a muchos entre los contactos y los miembros del equipo. Puede utilizarlas para enumerar a todos los miembros del equipo asociados con un contacto y todos los contactos en los que se haya agregado a un usuario como miembro del equipo. No puede usar esta área temática para crear informes sobre contactos que no estén asociados con ningún usuario o para crear informes sobre usuarios que no estén enlazados a algún contacto. Esta área temática no contiene tablas de datos ni métricas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Miembro del equipo

### Métricas

Ninguna

### Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.



## Área temática de análisis históricos de registro del negocio

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática de generación de informes sobre el registro del negocio ofrece información sobre cómo sus socios utilizan los registros del negocio y el efecto que dicho registro tiene en su negocio. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Crear un informe para mostrar la cantidad de ingresos previstos de los registros del negocio.
- Determinar el número medio de días que lleva aprobar el registro del negocio.
- Determinar el porcentaje de oportunidades registradas.
- Crear un informe sobre el número de registros del negocio que han derivado en nuevas oportunidades.
- Determinar el período de validez medio de los registros del negocio.
- Realizar un informe trimestral sobre los cambios realizados en los ingresos de los registros del negocio.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cliente asociado
- Oportunidad asociada
- Contacto
- Fecha
- Registro del negocio
- Aprobador final
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal

### Métricas de fecha sin cierre

Las siguientes métricas no se basan en la fecha de cierre de los registros:

- Métricas del registro del negocio

- Métricas personalizadas del registro del negocio
- Número (nº) de registros del negocio
- Número (nº) de registros del negocio con oportunidades
- Número (nº) de registros del negocio sin oportunidades
- Número (nº) de registros del negocio para nuevas oportunidades
- Número (nº) de registros del negocio para clientes existentes
- Número (nº) de registros del negocio para nuevos clientes
- Número (nº) de registros del negocio convertidos en oportunidad
- Número (nº) de registros del negocio pendientes de aprobación
- Número (nº) de registros del negocio aprobados
- Número (nº) de registros del negocio caducados
- Número (nº) de días pendientes de aprobación
- Promedio de días para la aprobación
- Promedio de período de validez (en días)
- Porcentaje (%) de registros del negocio aprobados
- Porcentaje (%) de registros del negocio rechazados
- Porcentaje (%) de registros del negocio devueltos
- Porcentaje (%) de registros del negocio convertidos en oportunidad
- Número (nº) de registros del negocio derivados en oportunidades ganadas

### Métricas de fecha de cierre

Las siguientes métricas se basan en la fecha de cierre de los registros:

- Métricas del registro del negocio
  - Tamaño total del negocio en registros del negocio abiertos
  - Media de tamaño total del negocio en registros del negocio abiertos
  - Ingresos totales de registros del negocio
  - Media de ingresos totales de registros del negocio
  - Ingresos totales del trimestre anterior de registros del negocio
  - Media de ingresos totales del trimestre anterior de registros del negocio

### Notas de uso

La dimensión de contacto asociado incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de datos analíticos del historial de ingresos del producto de registro de negocio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

El área temática del historial de ingresos del producto de registro de negocio ayuda a identificar las tendencias del detalle de registro de negocio. Permite crear consultas básicas que implican métricas de ingresos del producto de registro de negocio mediante los atributos de dimensión principal. Le puede ayudar a contestar preguntas como:

- ¿Cuál es el ingreso máximo esperado de un solo producto en un registro de negocio único?
- Considerando solamente los registros de negocio abiertos, ¿cuál es el promedio de ingresos para cada registro de negocio (calculado a partir de los registros de ingresos)?
- ¿Cuántos productos únicos hacen referencia a todos los registros de negocio (con independencia del estado de aprobación)?
- ¿Qué productos son los principales para todos los registros de negocio abiertos: por cantidad total, por ingresos totales, por ocurrencia, por cantidad promedio para cada registro de negocio o por los ingresos promedio para cada registro de negocio?
- Muestra todos los registros de negocio abiertos que tienen al menos un detalle de ingresos por producto con cantidad nula o cero o precio nulo o cero.
- ¿Qué productos fueron los principales el trimestre anterior: por cantidad, por ingresos, por ocurrencia, por cantidad promedio, por registro de negocio o por ingresos promedio para cada registro de negocio?

### Tipo de relación

De uno a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto asociado
- Cliente asociado
- Oportunidad asociada
- Fecha (según la fecha de cierre del registro de negocio)
- Registro del negocio
- Ingresos del producto de registro de negocio

- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Categoría de producto

### Métricas

El área temática tiene las siguiente métricas:

- Métricas de ingresos del producto de registro de negocio
  - Métricas personalizadas de ingresos del producto de registro de negocio
    - Promedio de moneda indexada
    - Promedio de número indexado
    - Moneda indexada
    - Número indexado
  - Número (nº) de productos
  - Número (Nº) de productos en registros de negocio sin oportunidades
  - Número (Nº) de productos en registros de negocio abiertos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos en registros de negocio sin oportunidades
  - Número promedio (Nº promedio) de productos en registros de negocio abiertos
  - Promedio de precio
  - Cantidad media
  - Promedio de ingresos totales del trimestre anterior
  - Media de ingresos
  - Cantidad media total en registros de negocio sin oportunidades
  - Cantidad media total en registros de negocio abiertos
  - Promedio de ingresos totales en registros del negocio sin oportunidades
  - Promedio de ingresos totales en registros del negocio abiertos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos (por registro de negocio)
  - Ingresos totales del trimestre anterior
  - Ingresos totales del trimestre anterior (000)
  - Cantidad total
  - Cantidad total (000)
  - Cantidad total en registros de negocio sin oportunidades
  - Cantidad total en registros del negocio abiertos

- Ingresos totales
- Ingresos totales (000)
- Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades
- Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades (000)
- Ingresos totales en registros de negocio abiertos
- Ingresos totales en registros del negocio abiertos (000)
- Cuenta de socio principal

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de concesionario

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de concesionario ofrece la posibilidad de analizar el historial del concesionario en relación con las solicitudes de servicios y las actividades.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Concesionario
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica del concesionario
  - Métrica personalizada del concesionario

- Número (Nº) de concesionarios
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de actividades abiertas
- Número (Nº) de actividades cerradas

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de unidades familiares

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática Análisis de historial de unidades familiares ofrece la posibilidad de generar informes sobre las unidades familiares para la dimensión Contacto. Este informe permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Qué clientes pertenecen a qué unidades familiares?
- ¿Cómo son los activos de las unidades familiares en mi registro de ventas divididos entre mis clientes?
- ¿Cuáles son mis unidades familiares principales por valor total de activos?

Puede combinar informes de unidades familiares con informes de carteras para ofrecer un mejor servicio al cliente entendiendo a los clientes como miembros de una unidad familiar.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Unidad familiar
- Contacto de unidad familiar

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar
    - Media del total de gastos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar
    - Media del total de ingresos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar
    - Total de pasivos de unidad familiar
    - Media del total de pasivos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar
    - Total de activos netos de unidad familiar
    - Media del total de activos netos de unidad familiar
- Total de activos de contacto
  - Activos totales
  - Media de activos totales
- Total de gastos de contacto
  - Gastos (total)
  - Media de gastos totales
- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos (total)
  - Media de ingresos totales
- Total de pasivos de contacto
  - Pasivo (total)
  - Media del total de pasivos
- Total de activos netos del contacto
  - Activo neto (total)
  - Media del total de activos netos

- Métrica personalizada de unidad familiar
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares

### Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de oportunidad potencial

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de oportunidades potenciales por cuenta, territorio de la cuenta, campaña, contacto, fecha, oportunidad potencial, oportunidad, propiedad del usuario y cuenta de socio principal. Esta área temática contiene tipos de registro que hacen referencia a la métrica que analiza la calidad de las oportunidades potenciales, la conversión de oportunidades potenciales y los ingresos asociados a las oportunidades potenciales.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Contacto



- Fecha
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Media de días para convertir oportunidad potencial (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Media de días de seguimiento de oportunidad potencial
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
  - Ingresos previstos

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de solicitud de MDF

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo empresarial

Los fondos de desarrollo de marketing (MDF) ofrecen al propietario de la marca la posibilidad de poner a disposición de sus socios fondos de marketing de forma sistemática, para que estos comercialicen la marca o vendan sus productos en áreas geográficas específicas. Con las solicitudes de MDF los socios solicitan aprobaciones previas de fondos para las actividades de marketing. Una vez aprobada la solicitud de MDF por el propietario de la marca, los socios pueden realizar la actividad y enviar luego una reclamación MDF para reclamar el dinero previamente aprobado que se ha gastado.

Los propietarios de la marca solicitan información y métricas sobre las solicitudes de MDF a todos los socios y todos los trimestres para poder alinear el marketing y las ventas por canal. El área temática de análisis histórico de solicitud de MDF aporta al propietario de la marca la información necesaria para controlar los presupuestos de MDF y asegurar que se asignen los fondos a las actividades que tengan el máximo retorno de la inversión.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta de socio principal
- Campaña
- Solicitud de MDF
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Aprobador

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de MDF
  - Métrica personalizada de solicitud de MDF
  - Métrica de solicitud de MDF por fecha de envío
    - Número (Nº) de solicitudes de MDF

- Importe solicitado
- Promedio de importe solicitado
- Importe con aprobación previa
- Promedio de importe con aprobación previa
- Importe total solicitado de reclamación
- Promedio de importe total solicitado de reclamación
- Importe total aprobado de reclamación
- Promedio de importe total aprobado de reclamación
- Número (Nº) de solicitudes de MDF
- Importe solicitado
- Promedio de importe solicitado
- Importe con aprobación previa
- Promedio de importe con aprobación previa
- Importe solicitado del trimestre anterior
- Promedio del importe solicitado del trimestre anterior
- Importe de aprobación previa del trimestre anterior
- Promedio del importe de aprobación previa del trimestre anterior
- Importe total solicitado de reclamación
- Promedio de importe total solicitado de reclamación
- Importe total aprobado de reclamación
- Promedio de importe total aprobado de reclamación
- Importe total solicitado de reclamación del trimestre anterior
- Promedio del importe total solicitado de reclamación del trimestre anterior
- Importe total aprobado de reclamación del trimestre anterior
- Promedio del importe total aprobado de reclamación del trimestre anterior
- Número (Nº) de solicitud de MDF pendientes de aprobación
- Importe solicitado pendiente de aprobación
- Número (Nº) de solicitudes de MDF enviadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF aprobadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF rechazadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF devueltas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF caducadas

- Número (Nº) de reclamaciones de MDF enviadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF aprobadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF rechazadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF aprobadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF caducadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF rechazadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF devueltas
- Número (Nº) de días pendientes de aprobación
- Número (Nº) de días pendientes para la aprobación
- Número promedio (Nº promedio) de días pendientes de aprobación
- Promedio de número (Nº) de días para la aprobación

### Notas de uso

Si la compañía cambia y personaliza el nombre con el que se visualizan las solicitudes de MDF, este nombre aparece en Oracle CRM On Demand Answers.

## Área temática de análisis de historial de evento de formación médica

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

### Objetivo empresarial

Un evento de formación médica puede ser cualquier tipo de evento promocional o de educación con asistencia de médicos o profesionales de la medicina. Desde una perspectiva de la compañía, los siguientes son los tipos de evento de formación médica:

- **Nivel de representante de ventas.** Ejecutado por un gerente o uno o más representantes de ventas.
- **Nivel corporativo o nacional.** Evento de formación nacional o reunión centrada en un grupo específico de profesionales médicos.

Puede planificar eventos al nivel nacional tanto para un producto o periodo específico y, a continuación, asignar recursos por región, distrito o representante de ventas. Las compañías farmacéuticas requieren métricas e información sobre eventos médicos para alinear actividades de ventas y de marketing. Desde una perspectiva de cumplimiento, los informes proporcionan información a las compañías, de modo que las compañías pueden controlar sus presupuestos y garantizar que hay un poco o nada de desviación.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Evento de formación médica
- Invitados
- Categoría de producto
- Producto
- Fecha
- Propiedad del usuario

## Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de formación médica
  - Número de invitados
  - Número de eventos de formación médica
  - Costo de evento de formación médica

(Definición: costo de las actividades completas para todos los asistentes asociados a un evento de formación médica.)
  - Presupuesto de evento de formación médica

La métrica Presupuesto de evento proviene de la dimensión. Cuando sólo se utiliza la dimensión de formación médica, la métrica es la suma del valor del campo de la dimensión. Sin embargo, cuando se utilizan otras dimensiones (en particular invitado), la métrica se calcula como el máximo del valor del campo de la dimensión.
  - Excedente/déficit presupuestario

(Definición: diferencia entre el presupuesto del evento y su costo.)

## Notas de uso

Si la compañía cambia y personaliza el nombre mostrado para los eventos de formación médica, este nombre aparece en Oracle CRM On Demand Answers.

## Área temática de análisis de historial de oportunidades y competidores

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de competidores y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de competidor, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los competidores para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de competidores, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de competidores no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Competidor de oportunidad

- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relaciones
- Territorio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Ingresos
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
    - Número (nº) de oportunidades ganadas
    - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
    - Ciclo de ventas promedio
    - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
    - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).

- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de oportunidades y socios

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de socios y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de socio, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de socios, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de socio no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos



## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Socio de oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relaciones
- Territorio

## Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Ingresos
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
    - Número (nº) de oportunidades ganadas
    - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
    - Ciclo de ventas promedio
    - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
    - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos

- Ingresos cerrados
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar oportunidades por las dimensiones de cuenta, territorio, compañía, contacto, propietario y fecha. Esta área temática consta de dos o más tablas de verdad e incluye métricas de cuotas y de oportunidades. La métrica de oportunidades se define en el nivel más bajo de detalle en esta área temática. Por lo que puede analizarse la métrica en todas las dimensiones. Por el contrario, las métricas de cuota se describen en un nivel de detalle mayor y sólo pueden analizarse por las dimensiones limitadas siguientes: fecha (mes), cuota y propietario.

### Tipo de relación

Varios datos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Cuenta de socio principal
- Cuota
- Territorio

## Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad

Métrica personalizada de oportunidad

- Métrica de oportunidad por fecha de apertura
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de contactos con oportunidades
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos previstos
  - Ingresos
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
  - Ciclo de ventas promedio
  - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
  - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos

- Ingresos cerrados
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de datos analíticos del historial de ingresos de productos de la oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar los ingresos de producto de oportunidad por cuenta, territorio de la cuenta, socio, campaña, oportunidad, producto de oportunidad, propiedad del usuario, producto y categoría de producto. Los registros de ingresos por producto periódicos pueden tener una fecha de inicio diferente, por lo que esta área temática se define a nivel granular de detalle y contiene una fila para cada registro de ingresos por producto periódicos dentro de la oportunidad. Gracias al alto nivel de detalle de esta área temática, se proporciona la mayor flexibilidad para acumular datos en cualquier nivel de las dimensiones admitidas. Esta área temática contiene también la métrica y la dimensión de cuota, que le permite realizar un informe sobre los ingresos del producto de oportunidad y la métrica de cuota en el mismo informe.

## Tipo de relación

Varios datos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota
- Territorio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de socio

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition

### Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de socio ofrece la posibilidad de analizar el historial de socio. Se pueden analizar cargas, oportunidades e ingresos por socio y territorio.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Socio
- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

### Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de socio del propietario
  - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de socios con oportunidades
    - Número (Nº) de ganancias
    - Promedio de ingresos cerrados
    - Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos cerrados (000)
    - Ingresos cerrados de producto
    - Ingresos cerrados de producto (000)
    - Ingresos de producto (000)

- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Promedio de días para convertir oportunidades potenciales (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Media de días de seguimiento de oportunidad potencial
- Promedio de ingresos posibles
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Número (Nº) de socios con oportunidades potenciales
- Métrica personalizada de socio
- Número (Nº) de socios

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de análisis de historial de pipeline

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

El área temática de historial de pipeline proporciona una instantánea mensual de todas las oportunidades en Oracle CRM On Demand. Las imágenes instantáneas de procesos se toman diariamente durante procesos nocturnos, pero sólo se archiva la última imagen instantánea de pipeline de cada mes y se elimina el resto. Estas imágenes instantáneas de pipeline no se borran nunca. Durante la extracción completa, transformación y carga de datos, se realiza una copia de seguridad de las imágenes instantáneas y se restablecen completamente. En el caso de que las compañías cambien su tipo de calendario fiscal, no se realinearán estas

imágenes instantáneas de historial con su nueva definición de calendario fiscal. Para las compañías que tengan un tipo de calendario fiscal personalizado, sólo se informará de las imágenes instantáneas de historial de las definiciones de año fiscal que estén definidas en Oracle CRM On Demand. Sólo se toman imágenes instantáneas de oportunidades cerradas en el último trimestre. Sin embargo, las instantáneas se toman para todas las oportunidades abiertas.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Fecha de la instantánea de pipeline
- Territorio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica del historial de pipeline
  - Ingresos. Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad.
  - Ingresos esperados. Esta métrica indica los ingresos de oportunidad multiplicados por la probabilidad de la oportunidad.
  - Ingresos cerrados. Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad cerrada/ganada. Cuando el estado de la oportunidad es Cerrada/Ganada, los ingresos e ingresos cerrados tienen el mismo valor.
  - Ingresos (000). Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad, en miles.
  - Ingresos previstos (000). Esta métrica indica los ingresos de oportunidad multiplicados por la probabilidad de la oportunidad, en miles.
  - Ingresos cerrados (000). Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad cerrada/ganada, en miles. Cuando el estado de la oportunidad es Cerrada/Ganada, los ingresos e ingresos cerrados tienen el mismo valor.
  - Ingresos de oportunidad del trimestre anterior. Esta métrica indica el valor de los ingresos de hace un trimestre.
  - Ingresos estimados del trimestre anterior. Esta métrica indica el valor de los ingresos esperados de hace un trimestre.



- Ingresos cerrados del trimestre anterior. Esta métrica indica el valor de los ingresos cerrados de hace un trimestre.
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior (000). Esta métrica indica el valor de los ingresos de hace un trimestre, en miles.
- Ingresos previstos del trimestre anterior (000). Esta métrica indica el valor de los ingresos esperados de hace un trimestre, en miles.
- Ingresos cerrados del trimestre anterior (000). Esta métrica indica el valor de los ingresos cerrados de hace un trimestre, en miles.
- Territorio

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de cartera

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática permite la posibilidad de analizar el historial de cartera, contactos y productos. Los informes de cartera posibilitan la generación de informes sobre carteras en las siguientes dimensiones: contacto, cuenta, producto, asesor y hora. Este informe permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Qué productos financieros tienen los clientes y cuál es su perfil demográfico?
- ¿Qué cantidad de los activos de mis clientes se invierte en qué clase de activos y títulos?
- ¿Cuál es el tamaño de los activos en los registros de ventas de cada asesor?
- ¿Cuáles son las clases de activos en los registros de ventas de cada asesor?
- ¿Cuáles son los mejores clientes por tamaño de cartera e ingresos?

Con esta información se pueden analizar las carteras en relación con los clientes y asesores.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Fecha
- Institución
- Propiedad del usuario
- Cartera
- Producto

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cartera
  - Métrica personalizada de cartera
  - Número (Nº) de carteras
  - Valor total de activos
  - Importe del préstamo
  - Prima
  - Ingresos
  - Valor nominal
  - Límite de crédito
  - Promedio del valor total de activos
  - Promedio del importe del préstamo
  - Promedio de primas
  - Media de ingresos
  - Promedio del valor nominal
  - Promedio del límite de crédito

### Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de producto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de ingresos por las dimensiones de producto, cuenta, usuario, oportunidad, fecha y territorio. El nivel de detalle de esta área temática es ligeramente mayor que el de la de informe de oportunidad-producto, ya que le permite analizar los ingresos por oportunidades desde la dimensión de producto. Esta área temática salva la laguna de análisis existente entre la de informe de oportunidades y la de informe de oportunidad-producto.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Productos
- Territorio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de ingresos de producto
  - Métrica personalizada de ingresos por producto
  - Ingresos
  - Ingresos previstos por producto
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos previstos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto (000)

- Precio de compra
- Precio medio de compra
- Cantidad media
- Cantidad total
- Ingresos por producto del trimestre anterior
- Ingresos cerrados por producto del trimestre anterior
- Ingresos por producto del trimestre anterior (000)
- Ingresos cerrados por producto del trimestre anterior (000)

### Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de etapas de ventas

El historial de etapas de ventas tiene las siguientes áreas temáticas:

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite analizar oportunidades en diferentes etapas de ventas por las dimensiones de cuenta, oportunidad, etapa de ventas y fecha. Representa imágenes instantáneas de historial basadas en eventos de oportunidades y sólo está disponible el lado histórico. Las oportunidades pasan por múltiples etapas de ventas, por lo que esta área temática es más densa que la de oportunidades y tiene tantos registros como etapas de ventas por las que pasan las oportunidades.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Etapa histórica de ventas
- Oportunidad

## Métricas

A continuación se muestra la lista completa de métricas de esta área temática:

- Métrica de etapa de ventas
  - Promedio de días por etapa
  - Número (Nº) de días por etapa
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Caída
  - Coeficiente de caída

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de análisis de historial de solicitud de servicio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar el historial de solicitudes de servicio, las cuentas y los activos. Con ella puede analizar las solicitudes de servicio desde las dimensiones de cuenta, contacto, solicitud de servicio, usuario, socio y fecha. Le ayuda a medir y analizar importantes métricas de rendimiento de la organización de solicitud de servicio del cliente, incluyendo el tiempo que han estado abiertas las solicitudes de servicio y la duración media para cerrarlas. La utilización de estas métricas de rendimiento de solicitudes de servicio puede ser útil en la compañía para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, la productividad de los empleados y reducir costos de operación.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Activo
- Contacto

- Fecha
- Distribuidor
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Solicitud de servicio
- Vehículo

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica de solicitud de servicio por fecha de cierre
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas (fecha de cierre)
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas (fecha de cierre)
    - Promedio de días para cerrar solicitudes de servicio (fecha de cierre)
    - Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio (fecha de cierre)
- Métrica personalizada de solicitud de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
  - Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio

### Notas de uso

Los campos personalizados de la dimensión Vehículo están compartidos entre el tipo de registro Vehículo y el tipo de registro Activo. El tipo de registro Vehículo tiene dos conjuntos de campos personalizados: uno compartido con el tipo de registro Activo que aparece en la dimensión Vehículo y otro exclusivo del tipo de registro Vehículo. Los campos personalizados exclusivos del tipo de registro Vehículo no están disponibles en ningún informe. Al agregar campos personalizados al tipo de registro Vehículo, asegúrese de agregar a los

campos personalizados de activo-vehículo cualquier campo que desee que aparezca en los informes, pero no a los campos personalizados de sólo vehículo.

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Áreas temáticas de datos analíticos de historial de producto con precios especiales

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo empresarial

Las solicitudes de precios especiales permiten a los socios y propietarios de la marca ejecutar el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca precios más bajos de un producto (por diferentes motivos, como una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios general).

El área temática proporciona la capacidad de realizar análisis e informes históricos sobre solicitudes de precios especiales y productos con precios especiales, por lo que puede evaluar el rendimiento del socio. Puede utilizar métricas e información, como reducciones de precio autorizadas para cada producto, el socio y el trimestre para medir la eficacia del descuento y el rendimiento del producto en el canal.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha (basada en la fecha de inicio de solicitud de precios especiales)
- Registro del negocio
- Cliente final
- Última aprobación de
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal
- Producto
- Categoría de producto

### ■ Solicitud de precios especiales

## Métricas

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métricas de producto con precios especiales
  - Métricas de producto con precios especiales por fecha de autorización
    - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales (Fecha de autorización)
    - Importe autorizado (Fecha de autorización)
    - Importe autorizado (Fecha de autorización) (000)
    - Importe solicitado (Fecha de autorización)
    - Importe solicitado (Fecha de autorización) (000)
    - Promedio de importe autorizado (Fecha de autorización)
    - Promedio de solicitud autorizada (Fecha de autorización)
    - Cantidad media (Fecha de autorización)
    - Cantidad (Fecha de autorización)
  - Métricas de producto con precios especiales por fecha de envío
    - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales (Fecha de envío)
    - Importe autorizado (Fecha de envío)
    - Importe autorizado (Fecha de envío) (000)
    - Importe solicitado (Fecha de envío)
    - Importe solicitado (Fecha de envío) (000)
    - Promedio de importe autorizado (Fecha de envío)
    - Promedio de importe solicitado ( Fecha de envío)
    - Cantidad media (Fecha de envío)
    - Cantidad (Fecha de envío)
- Número (Nº) de solicitudes de precios especiales
- Importe autorizado
- Importe autorizado (000)
- Importe solicitado
- Importe solicitado (000)
- Promedio de importe autorizado
- Promedio de importe solicitado
- Promedio de costo autorizado



- Promedio de porcentaje de descuento autorizado
- Promedio PVPR (Precio al por menor sugerido del fabricante)
- Promedio de costo de compra
- Cantidad media
- Promedio de costo solicitado
- Promedio de porcentaje de descuento solicitado
- Promedio de precio de venta solicitado
- Promedio de precio de venta sugerido
- Cantidad
- Importe autorizado del trimestre anterior
- Importe autorizado del trimestre anterior (000)
- Importe solicitado del trimestre anterior
- Importe solicitado del trimestre anterior (000)
- Cantidad del trimestre anterior

## Notas de uso

Ninguna

## Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. El acceso a esta área temática requiere el privilegio Seguimiento del uso. El rol de usuario del administrador otorga este privilegio de forma predeterminada.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite a los usuarios con el privilegio Seguimiento del uso analizar el uso de Oracle CRM On Demand en la compañía. Las compañías pueden analizar el uso de las siguientes áreas de aplicación en Oracle CRM On Demand:

- Uso de aplicación
- Adopción del usuario
- Instalación y configuración

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contenido
- Fecha
- Tipo de objeto
- Usuario

## Métricas

Lista completa de métricas de esta área temática y los campos para los que se almacenan son los siguientes:

En la siguiente tabla se muestra la métrica de rendimiento de datos analíticos. Esta métrica representa el rendimiento de las consultas.

Métrica	Usuario	Fecha (semana)	Tipo de objeto	Descripción
Número (Nº) de solicitudes	Sí	Sí	Sí	Número de solicitudes por nombre de informe y nombre de cuadro de mandos por semana. Si también hay un informe disponible en un cuadro de mandos, el número de solicitudes para el informe sólo refleja las solicitudes donde se ejecutó como informe en Oracle CRM On Demand Answers. Puesto que un cuadro de mando a menudo contiene más de un informe, las solicitudes ejecutadas en un cuadro de mandos no se incluyen en el recuento que se calcula para los informes.
Número (nº) de errores	Sí	Sí	Sí	Número de veces que han fallado las solicitudes por nombres de informe y cuadro de mandos por semana.
Tiempo medio de respuesta (s)	Sí	Sí	Sí	Tiempo medio de respuesta (en segundos) a solicitudes.

En la siguiente tabla se muestran las métricas de uso de la aplicación en Oracle CRM On Demand. Estas métricas representan el uso de varios tipos de objeto de la aplicación, incluido el número de registros creados, actualizados y eliminados. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

Métrica	Usuario	Fecha (semana)	Tipo de objeto	Descripción
Número (Nº) de registros	Sí	Sí	Sí	Número de registros creados por objeto, por usuario y por

creados				mes
Número (Nº) de registros actualizados	Sí	Sí	Sí	Número de registros actualizados por objeto, por usuario y por mes
Número (Nº) de registros eliminados	Sí	Sí	Sí	Número de registros eliminados por objeto, por usuario y por mes

En la siguiente tabla se muestran las métricas de rendimiento de visualizaciones de página en Oracle CRM On Demand.

Métrica	Usuario	Fecha (semana)	Tipo de objeto	Descripción
Número (Nº) de solicitudes	Sí	Sí	Sí	Número de solicitudes por página por semana
Tiempo medio de respuesta (ms)	Sí	Sí	Sí	Tiempo medio de respuesta (en milisegundos) para visualizaciones de página

La siguiente tabla muestra las métricas de instalación y configuración. Estas métricas son una instantánea de la instalación y configuración más reciente de Oracle CRM On Demand tal como existía en el momento del refrescamiento incremental de los datos de seguimiento del uso. Estas métricas de instalación y configuración son únicas porque no se capturan a nivel de dimensión.

Métrica	Descripción
Número (Nº) de administradores	Número de administradores a los que se ha otorgado cualquiera de los privilegios siguientes: Gestionar compañía, Gestionar compañía - Definir monedas, Gestionar compañía - Restaurar todas las contraseñas, Gestionar temas, Gestionar contenidos, Gestionar contenido - Gestionar archivos adjuntos, Gestionar libros, Gestionar territorios, Gestionar usuarios y acceso, Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados
Número (Nº) de reglas de asignación	Número de reglas de asignación definidas en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de libros	Número de libros definidos en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de monedas	Número de monedas activadas en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de campos personalizados	Número de campos personalizados utilizados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de objetos personalizados	Número de objetos personalizados desplegados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de fichas personalizadas	Número de fichas web personalizadas utilizadas en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de grupos	Número de grupos configurados en Oracle CRM On Demand

Número (Nº) de idiomas	Número de idiomas activados en Oracle CRM On Demand
Número (nº) de productos	Número de productos definidos en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de procesos de ventas	Número de procesos de ventas definidos en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de territorios	Número de territorios configurados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de applets web	Número de applets web utilizados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de enlaces web	Número de enlaces web utilizados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de flujos de trabajo	Número de flujos de trabajo configurados en Oracle CRM On Demand

En la siguiente tabla se muestran las métricas de adopción del usuario. Estas métricas permiten a las compañías supervisar y analizar la adopción del usuario de la aplicación de Oracle CRM On Demand. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

Métrica	Usuario	Fecha (Mes)	Descripción
Número (Nº) de usuarios activos	No	Sí	Número de usuarios activos que existen en la aplicación
Número (Nº) de días desde el último inicio de sesión	Sí	No	Número de días desde el último inicio de sesión del usuario
Número (Nº) de usuarios delegados	No	Sí	Número de usuarios delegados que existen en ese mes
Número (nº) de permisos	No	No	Número de licencias definidas en el perfil de la compañía
Número (Nº) de inicios de sesión totales	Sí	Sí	Número de veces que un usuario ha iniciado sesión durante un mes determinado. Si un usuario inicia sesión tres veces hoy, se cuenta como 3 para la semana actual.

Número (Nº) de inicios de sesión únicos	Sí	Sí	Número de veces únicas que un usuario ha iniciado sesión durante un mes determinado. Si un usuario inicia sesión tres veces hoy, se cuenta como 1 para la semana actual.
Número (Nº) de inicios de sesión incorrectos	Sí	Sí	Número de inicios de sesión incorrectos del usuario por mes
Porcentaje (%) conectado	No	Sí	Número de usuarios que han iniciado sesión ese mes dividido por el número de usuarios activos.
Promedio de frecuencia mensual de inicio de sesión	No	Sí	Número de inicios de sesión únicos para un mes determinado dividido por el número de usuarios que han iniciado sesión ese mes.

## Notas de uso

Este tema proporciona notas de uso.

### Acerca de los datos de seguimiento del uso

Los datos de seguimiento del uso del almacén de datos se refrescan semanalmente a partir de la información de los datos de la aplicación Oracle CRM On Demand. El refrescamiento de los datos de seguimiento del uso se realiza los fines de semana y no sigue el refrescamiento nocturno incremental del resto de los datos en Oracle CRM On Demand Answers.

Las métricas de seguimiento del uso se vuelven a calcular sólo para el mes actual y no se vuelven a calcular los datos del mes anterior a menos que la semana abarque el final de mes. Por ejemplo, si el refrescamiento incremental de seguimiento del uso se ejecuta el viernes, 28 de mayo de 2010, las métricas de seguimiento del uso se volverán a calcular para todo el mes de mayo el 1 de mayo de 2010. Si el refrescamiento incremental del seguimiento del uso se ejecuta el viernes, 4 de junio de 2010, las métricas de seguimiento del uso se volverán a calcular para los meses de mayo y junio, porque dicha semana abarca los meses de mayo y junio.

Las métrica de seguimiento del uso se resumen por meses naturales. Aunque es posible analizar estas métricas por calendarios fiscales de una compañía, no están alineadas con el calendario fiscal de las compañías con calendarios no estándar. Puede existir alguna singularidad en una definición de calendario fiscal, especialmente si utiliza 4-4-5 o 5-4-4 o un calendario personalizado en el que dos meses naturales se

inician en un período fiscal o ningún mes natural se inicia en un período fiscal. En situaciones como ésta, es posible que las métricas de seguimiento del uso aumenten o falten durante un período fiscal determinado.

La mayoría de datos de seguimiento del uso se capturan a nivel de semana. Algunas métricas de adopción del usuario no se capturan a nivel de semana. No se captura ninguna métrica de instalación y configuración a nivel de semana. Debido a que los datos de seguimiento del uso se capturan y se resumen a nivel de semana, se pueden agregar por mes, trimestre y año. Sin embargo, no puede producir ningún resultado si se ejecuta a niveles inferiores al nivel de semana.

### **Acerca del historial de inicio de sesión del usuario**

Los datos del historial de inicio de sesión de usuario con más de 90 días se depuran continuamente desde la aplicación Oracle CRM On Demand. Por lo tanto, la función Seguimiento del uso puede admitir aproximadamente 90 días de métrica de adopción del usuario cuando la aplicación Oracle CRM On Demand se actualiza por primera vez a esta versión. Sin embargo, los datos de historial de adopción del usuario se mantienen en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencia histórica de la métrica de adopción del usuario en los datos analíticos de Oracle CRM On Demand. Estos datos se mantienen hasta el siguiente refrescamiento completo incluso después de depurar los datos de Oracle CRM On Demand.

### **Métricas de seguimiento del uso**

Las métricas de seguimiento del uso se recopilan por semana natural. Si utiliza un calendario no estándar, como 5-4-4, 4-4-5, o un calendario fiscal personal, es posible que un mes o trimestre fiscal tenga más o menos semanas en comparación con otros meses o trimestres fiscales. Por lo tanto, las métricas pueden aparecer ligeramente infladas o desinfladas para un mes o trimestre determinado. Se espera este comportamiento si la métrica de uso de rendimiento de la compañía no está totalmente alineada con sus definiciones de calendario fiscal cuando se analizan por meses y trimestres naturales fiscales.

### **Dimensión de contenido**

La dimensión de contenido es común a la métrica de rendimiento de datos analíticos y la métrica de rendimiento de visualizaciones de página.

Para informar sobre la métrica de rendimiento de datos analíticos, utilice el campo Categoría de contenido para filtrar según la condición siguiente:

`Categoría de contenido = Datos analíticos`

Para informar sobre la métrica de rendimiento de visualizaciones de página, utilice el campo Categoría de contenido para filtrar según la condición siguiente:

`Categoría de contenido = Visualización de página`

Al analizar la métrica de rendimiento de visualizaciones de página, los únicos campos de dimensión de contenido disponibles son: Categoría de contenido y Nombre de contenido. Para el rendimiento de visualizaciones de página, el valor de Nombre de contenido representa el título de la pantalla. Para el rendimiento de datos analíticos, el valor de Nombre de contenido representa el nombre de informe o cuadro de mandos.

### **Métrica de rendimiento de datos analíticos**

No puede combinar la métrica de rendimiento de datos analíticos con ninguna otra métrica. No puede combinar la métrica Rendimiento de visualizaciones de página con ninguna otra métrica. Estas dos métricas relacionadas con el rendimiento se almacenan con distintos niveles de detalle, que son diferentes de una a otra y con respecto a todas las demás métricas. La métrica de rendimiento de datos analíticos se captura en el nivel de contenido, usuario y semana. Estas métricas se recopilan cuando se ejecuta cada informe cada vez por cada usuario y se resumen en el nivel de semana. El tiempo de respuesta promedio se mide en segundos.

En cambio, la métrica de rendimiento de visualizaciones de página se captura en la página y en el nivel de semana. Esta métrica se recopila cuando se ve cada página cada vez y se resume en el nivel de semana. El tiempo medio de respuesta se mide en milisegundos.

Las métricas de rendimiento de datos analíticos pueden informar de métricas por usuarios individuales. Sin embargo, el rendimiento de visualizaciones de página sólo es en el nivel de la compañía. La mayoría de vistas de página tienen un título, pero para las que les falta el título, la métrica de rendimiento de uso se muestra como *Otros*. Las métricas de rendimiento de datos analíticos se incluyen para cuadros de mandos compartidos y personales, pero no se incluye para consultas dinámicas. Los nombres de vista de página y de contenido de datos analíticos muestran métricas basadas en el idioma predeterminado de la compañía y en la asignación de nombres de objetos estándar. No admiten el idioma del usuario ni el cambio de nombre de objetos.

## **Áreas temáticas de informe de ingresos por cuenta**

### **Disponibilidad**

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### **Finalidad del negocio**

El área temática de datos analíticos de ingresos de cuenta proporciona la capacidad de realizar un seguimiento de los ingresos de cuenta por producto, categoría, territorio y usuario.

### **Tipo de relación**

Varios datos

### **Dimensiones**

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Ingresos por cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Propiedad del usuario
- Producto

- Categoría de producto
- Cuota

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener más información sobre el uso de campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos por cuenta:
  - Métricas personalizadas de ingresos por cuenta
  - Número (nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métricas de cuota:
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Para obtener más información sobre las capacidades de ingresos por cuenta, consulte [Área temática de informe de pronósticos](#) (en la página 975). En el área temática de informe de pronósticos, puede combinar ingresos de cuenta, cuota y pronóstico en un solo informe de consulta. Las métricas y dimensiones de la carpeta Cuota se pueden combinar sólo con las métricas y dimensiones de la carpeta Propiedad del usuario.

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de cuentas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

**928** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20



## Finalidad del negocio

Esta área temática proporciona una vista de resumen de la métrica operativa de las cuentas de una compañía. El tipo de registro de cuenta es el tipo de registro que desea analizar. Puede utilizarse esta área temática para responder preguntas básicas sobre el rendimiento de la cuenta: ¿Qué compañías tienen el mayor número de solicitudes de servicio? ¿Qué compañías cuenta con el mayor número de oportunidades? Esta área temática le permite agrupar y acumular estas métricas a cualquier nivel por cuenta, territorio de la cuenta y dimensiones de fecha. Si desea un análisis más profundo que abarque otras áreas del negocio, debe utilizar otras áreas temáticas.

## Tipo de relación

Resumen

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Territorio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos

- Ingresos (000)
- Promedio de ingresos
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Promedio de ingresos cerrados
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Ingresos potenciales
- Media de ingresos potenciales
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (nº) de actividades
- Número (nº) de contactos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas

- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de cuentas y competidores

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite informar sobre la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas de competidores. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de competencia, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Le permite crear informes que muestran todos los competidores para una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de la competencia usando esta área temática. Los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta

- Competidor de cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Contacto de relaciones
- Territorio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Del mismo modo, existe un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener más información sobre el uso de campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos de producto (000)

- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (nº) de actividades
- Número (nº) de contactos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de cuentas y socios

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de socio, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de socio usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Socio de cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Contacto de relaciones
- Territorio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este

método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (nº) de actividades
  - Número (nº) de contactos
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas

- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

### Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de cuentas y cuentas relacionadas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta relacionada, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todas las cuentas relacionadas de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta relacionada usando esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta relacionada y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio



- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Cuenta relacionada
- Contacto de relaciones
- Territorio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos

- Ingresos (000)
- Promedio de ingresos
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Promedio de ingresos cerrados
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Ingresos potenciales
- Media de ingresos potenciales
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (nº) de actividades
- Número (nº) de contactos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de actividades

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar una serie de métricas de actividades por las dimensiones de actividad, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña, contacto, solicitud de servicio y fecha. Representa todos los eventos de actividades e interacciones en conexión con esos tipos de registro, por lo que está definida en el nivel más bajo de detalle y por tanto, la tabla de datos de actividades que determina esta área temática puede ser la mayor. Esta área temática le permite reunir y analizar métricas utilizando el mayor número de dimensiones. Contiene varios datos, lo que permite realizar informes de cuotas de usuario en relación con las métricas de actividades.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio
- Cuota

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del

campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de actividad
  - Número (nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de objetos personalizados avanzados

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar objetos personalizados avanzados.

**940** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

El área de objetos personalizados avanzados es un área temática que le permite informar de relaciones de uno a varios y de varios a uno entre los objetos personalizados del 4 al 15 y objetos predefinidos, incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área de objetos personalizados avanzados reúne el informe de todos los objetos en una única área, por lo que se necesita incluir una métrica fundamental en el informe que ayude a elegir una ruta de relación entre los objetos que están incluidos en el informe. No es posible realizar el informe de la relación de varios a varios mediante esta área temática, porque Oracle CRM On Demand no la admite directamente para los objetos personalizados del 4 al 15.

La relación de varios a varios se implementa para los objetos personalizados 1, 2 y 3 con cuenta, contacto, solicitud de servicio y oportunidad en los datos analíticos. Por lo tanto, es posible informar sobre la relación de uno a varios sólo de los objetos personalizados 1, 2 y 3 con esos objetos. No es posible informar sobre la relación de uno a varios entre los objetos personalizados 1, 2 y 3 con actividades, activos, oportunidades potenciales y productos.

### Tipo de relación

Federada

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Asignación
- Campaña
- Reclamación
- Contacto
- Cobertura
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Objeto personalizado 04
- Objeto personalizado 05
- Objeto personalizado 06
- Objeto personalizado 07
- Objeto personalizado 08
- Objeto personalizado 09
- Objeto personalizado 10
- Objeto personalizado 11

- Objeto personalizado 12
- Objeto personalizado 13
- Objeto personalizado 14
- Objeto personalizado 15
- Daño
- Cuenta financiera
- Titular de la cuenta financiera
- Título de la cuenta financiera
- Plan financiero
- Producto financiero
- Transacción financiera
- Unidad familiar
- Propiedad del seguro
- Período de inventario
- Parte implicada
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Póliza
- Titular de la póliza
- Producto
- Inventario de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Ítem de transacción

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Asignación
- Reclamación
- Contacto
- Cobertura
- Objetos personalizados 1-15
- Daño
- Cuenta financiera
- Titular de la cuenta financiera
- Título de la cuenta financiera
- Plan financiero
- Producto financiero
- Transacción financiera
- Propiedad del seguro
- Período de inventario
- Parte implicada
- Oportunidad
- Póliza
- Titular de la póliza
- Inventario de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (nº) de cuentas
- Métrica de actividad
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas

- Número (Nº) de actividades abiertas
- Métricas de asignación
  - Número de asignación
  - Media de asignaciones de cantidad máxima
  - Media de llamadas de cantidad máxima
  - Ordenar por media
  - Suma de asignaciones de cantidad máxima
  - Suma de llamadas de cantidad máxima
  - Ordenar por suma
- Métricas de campaña
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades por campaña
  - Número (Nº) de ganancias por campaña
  - Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
  - Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
  - Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
  - Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
  - Promedio de ingresos cerrados por campaña
  - Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
  - Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
  - Ingresos cerrados por campaña
  - Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
  - Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).



- Tasa de conversión de oportunidades potenciales por campaña
- Ingresos por oportunidades por campaña
- Tasa de ganancias por oportunidades por campaña
- Retorno de la inversión (ROI)
  
- Métricas de reclamación
  - Métricas personalizadas de reclamación
  - Número (nº) de reclamaciones
  - Media de importes de pasivo
  - Media de importes de pérdidas
  - Media de número de empleados lesionados
  - Media de número de personas lesionadas
  - Suma de importes de pasivo
  - Suma de importes de pérdidas
  - Suma de número de empleados lesionados
  - Suma de número de personas lesionadas
  
- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
  - Número (nº) de contactos
  
- Métricas de cobertura
  - Métricas personalizadas de cobertura
  - Número (nº) de coberturas
  - Media de deducibles
  - Media de límites individuales
  - Media de importes asegurados
  - Media de límites totales
  - Suma de deducibles
  - Suma de límites individuales
  - Suma de importes asegurados
  - Suma de límites totales
  
- Métricas de objeto personalizado 1-15

- Métricas personalizadas de objeto personalizado 1-15
- Número (nº) de objetos personalizados 1-15
- Métricas de daños
  - Métricas personalizadas de daños
    - Número (nº) de daños
    - Media de importes estimados
    - Media de número de propiedades
    - Suma de importes estimados
    - Suma de número de propiedades
- Métricas de cuenta financiera
  - Métricas personalizadas de cuenta financiera
  - Número (nº) de cuentas financieras
  - Saldo medio
  - Suma de saldos
- Métricas de titular de cuenta financiera
  - Métricas personalizadas de titular de cuenta financiera
  - Número (nº) de titulares de cuenta financiera
- Métricas de titular de cuenta financiera
  - Métricas personalizadas de titular de cuenta financiera
  - Número (nº) de titulares de cuenta financiera
  - Media de rendimiento
  - Precio medio de compra
  - Cantidad promedio
  - Valor medio
  - Suma de rendimientos
  - Suma de precios de compra
  - Suma de cantidades
  - Suma de valores
- Métricas de plan financiero
  - Métricas personalizadas de plan financiero
  - Número (nº) de planes financieros
- Métricas de producto financiero
  - Métricas personalizadas de producto financiero

- Número (nº) de productos financieros
- Media de precios actuales
- Suma de precios actuales
- Métricas de transacción financiera
  - Métricas personalizadas de transacción financiera
  - Número (nº) de transacciones financieras
  - Cantidad promedio
  - Media de precios de transacción
  - Valor medio
  - Suma de cantidades
  - Suma de precios de transacción
  - Suma de valores
- Métrica de unidad familiar
  - Métrica personalizada de unidad familiar
  - Total de activos de contacto
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
    - Activos totales
    - Total de activos (000)
  - Total de gastos de contacto
    - Media del total de gastos
    - Media del total de gastos (000)
    - Gastos (total)
    - Total de gastos (000)
  - Total de ingresos de contacto
    - Media del total de ingresos
    - Media del total de ingresos (000)
    - Ingresos (total)
    - Total de ingresos (000)
  - Total de pasivos de contacto
    - Media del total de pasivos
    - Media del total de pasivos (000)

- Pasivo (total)
- Total de pasivos (000)
- Total de activos netos del contacto
  - Media del total de activos netos
  - Media del total de activos netos (000)
  - Activo neto (total)
  - Total de activos netos (000)
- Total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar (000)
  - Total de activos de unidad familiar
  - Total de activos para unidad familiar (000)
- Total de gastos de unidad familiar
  - Media del total de gastos de unidad familiar
  - Media del total de gastos de unidad familiar (000)
  - Total de gastos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar (000)
- Total de ingresos de unidad familiar
  - Media del total de ingresos de unidad familiar
  - Media del total de ingresos de unidad familiar (000)
  - Total de ingresos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar (000)
- Total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar (000)
  - Total de pasivos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar (000)
- Total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar (000)
  - Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar (000)
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas

- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (nº) de contactos
- Número (Nº) de unidades familiares
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
  
- Métricas de propiedades de seguro
  - Métricas personalizadas de propiedades de seguro
  - Número (nº) de propiedades de seguro
  - Importe medio
  - Media de secuencias
  - Suma de importes
  - Suma de secuencias
- Métricas de período de inventario
  - Métricas personalizadas de período de inventario
  - Número (nº) de períodos de inventario
- Métricas de parte implicada
  - Métricas personalizadas de parte implicada
  - Número (nº) de partes implicadas
- Métrica de oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial

- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Promedio de número (Nº) de días en cada etapa
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Ingresos previstos
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
- Métricas de socio
  - Métricas personalizadas de socio
  - Número (Nº) de socios
- Métricas de póliza
  - Métricas personalizadas de póliza
  - Número (nº) de pólizas
  - Media de cantidades nominales
  - Media de primas de modo
  - Media de totales de prima
  - Suma de importes nominales
  - Suma de primas de modo
  - Suma de totales de prima
- Métricas de titular de póliza
  - Métricas personalizadas de titular de póliza
  - Número (nº) de titulares de póliza
  - Porcentaje medio de titulares
  - Suma de porcentajes de titulares
- Métricas de inventario de muestra

- Métricas personalizadas de inventario de muestra
- Número (nº) de inventarios de muestra
- Media de últimos recuentos físicos
- Media de saldos de apertura
- Media de recuentos físicos
- Media de recuentos del sistema
- Suma de últimos recuentos físicos
- Suma de saldos de apertura
- Suma de recuentos físicos
- Suma de recuentos del sistema
- Métricas de transacción de muestra
  - Métricas personalizadas de transacción de muestra
  - Número (nº) de transacciones de muestra
  - Media de paquetes recibidos
  - Media de paquetes enviados
  - Suma de paquetes recibidos
  - Suma de paquetes enviados
- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
- Métricas de ítem de transacción
  - Métricas personalizadas de ítem de transacción
  - Número (nº) de ítems de transacción
  - Media de números de líneas
  - Cantidad promedio
  - Media de cantidades enviadas
  - Suma de números de línea

- Suma de cantidades
- Suma de cantidades enviadas

### Notas de uso

Los informes sin resultados pueden darse por varias razones. Uno de los motivos es la falta de métricas en el informe. El informe debe incluir al menos una métrica.

Puede obtener un informe sin resultados si está utilizando dos objetos personalizados que no están vinculados directamente uno con otro. Por ejemplo, si el objeto Cuenta está asociado directamente al Objeto personalizado 4 y al Objeto personalizado 5, puede informarse sobre la asociación entre Cuenta y Objeto personalizado 4, así como entre Cuenta y Objeto personalizado 5. Sin embargo, no puede informarse sobre la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 4 y Objeto personalizado 5 si no hay alguna asociación directa entre el Objeto personalizado 4 y el Objeto personalizado 5 definida en la aplicación.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si el objeto Cuenta está asociado directamente al Objeto personalizado 4 y este último está asociado directamente al Objeto personalizado 5, puede informar entonces sobre la asociación entre Cuenta y el Objeto personalizado 4, así como de la asociación entre el Objeto personalizado 4 y el Objeto personalizado 5. Sin embargo, no se puede informar de la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 4 y Objeto personalizado 5 si no hay una asociación directa entre Cuenta y Objeto personalizado 5 como se define en la aplicación.

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

### Área temática de objetos personalizados avanzados y objetos financieros y de seguros

El área temática de objetos personalizados avanzados permite informar sobre todos los atributos y métricas de los objetos existentes en el área temática. También permite informar sobre las asociaciones entre estos objetos. Sin embargo, para cualquier par de objetos, en esta área temática sólo se admite una asociación. Por ejemplo:

- El objeto FinancialAccount puede ser un objeto secundario de una cuenta, sucursal e institución financiera. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de cuenta.
- El objeto FinancialAccount puede ser un objeto secundario de un contacto y de un asesor. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de contacto.
- El objeto Policy puede ser un objeto secundario de una cuenta, agencia y transportista. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de cuenta.
- El objeto Policy puede ser un objeto secundario de un contacto, agente y suscriptor del transportista. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de cuenta.

La asociación entre los objetos financieros y los objetos personalizados 1-5 y entre los objetos de seguros y los objetos personalizados 1-15 no está disponible para crear informes en el área temática de objetos personalizados avanzados.

En las dimensiones financiera, de seguros y de muestra, los campos de moneda y están preformateados. Otros tipos de campos en dichas dimensiones, como la dimensión entera y de porcentaje, no están preformateadas. Puede aplicar formatos personalizados a estos campos.



## Área temática de informes de evaluaciones

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática proporciona analíticas en tiempo real de los resultados y uso de evaluaciones. Puede obtener una visibilidad completa de la interacción, puntuación y finalización de las evaluaciones en otras dimensiones relacionadas, como actividades, contactos y cuentas.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Evaluación
- Contacto
- Fecha de última modificación
- Fecha de inicio
- Oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Solicitud de servicio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro](#)").

[optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (nº) de cuentas
- Métrica de actividad
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métricas de evaluación
  - Respuestas
    - Número (nº) de respuestas de criterios
    - Respuesta completada
    - Respuesta no completada
  - Criterios
    - Número (nº) de criterios de guión
    - Número medio de criterios de guión
    - Media de puntuaciones de criterios
    - Puntuación de criterios
    - Puntuación máxima de criterios
    - Puntuación mínima de criterios
  - Guión
    - Número (nº) de veces que se ha utilizado el guión
    - Porcentaje (%) completado

- Puntuación de guión real
- Media de puntuaciones de guión real
- Media de puntuaciones de guión de umbral
- Puntuación máxima de guión real
- Puntuación mínima de guión real
- Puntuación de guión de umbral
- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
  - Número (nº) de contactos
- Métrica de oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Métricas de objetivo
  - Métricas personalizadas de objetivos
  - Número (nº) de objetivos
  - Media de ingresos objetivos
  - Media de destino de objetivos
  - Ingresos objetivos
  - Destino de objetivo
- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas

- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Ingresos previstos
- Ingresos previstos (000)
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta

### Notas de uso

Puede utilizar las métricas de evaluación sólo con la dimensión de evaluaciones. Si se eliminan algunas métricas de evaluación, las evaluaciones completadas anteriormente no reflejan la eliminación y, por lo tanto, los resultados pueden ser imprecisos.

## Área temática de informe de activos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar métricas de activos con las dimensiones de cuenta, activo, producto y usuario. Puede realizar seguimiento de activos y productos que se hayan vendido a un cliente o compañía.

Ésta es una de las pocas áreas temáticas en la que la visibilidad de los registros de activos se basa en la visibilidad de los registros de cuentas asociados.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Activo
- Propiedad del usuario
- Producto

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Activo

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de activos
  - Número (nº) de activos
  - Número promedio (Nº promedio) de activos

## Notas de uso

Puede analizar la métrica de activo por la dimensión Propiedad del usuario. La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Áreas de temas de información de planificación de negocio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Este tema proporciona la capacidad de consultar cuentas, contactos, oportunidades y productos en el contexto de planes de negocio, objetivos, tipos de planes, períodos, meta de ingresos y unidades de medida. También proporciona la capacidad de revisar el rendimiento real comparado con las metas y objetivos establecidos en los planes de negocio. Los resultados se pueden combinar con consultas de otras temáticas para comparar los resultados con las metas objetivo.

### Tipo de relación

Uno a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Libro
- Plan de negocio
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Período
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Cuenta de socio principal
- Producto

- Solicitud de servicio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
- Métrica de actividad
- Métricas de plan de negocio
- Métrica de contacto
- Métrica de objeto personalizado 1
- Métrica de objeto personalizado 2
- Métrica de objeto personalizado 3
- Métrica de oportunidad potencial
- Métricas de objetivo
- Métrica de oportunidad
- Métricas de socio
- Métricas de período
- Métricas de cuenta del plan
- Métricas de contacto del plan
- Métricas de oportunidad del plan

- Métrica de solicitud de servicio

### Notas de uso

Este tema tiene varias dimensiones, pero debe tener cuidado de no mezclar las dimensiones sin criterio. No todas las combinaciones de dimensiones producen resultados útiles. La siguiente lista muestra la dimensión de objeto principal en negrita y las dimensiones que se pueden combinar con dicha dimensión para producir resultados válidos.

- **Cuenta:** Objetivo, Cuenta del plan
- **Actividad:** Plan de negocio, Objetivo
- **Plan de negocio:** Actividad, Objetivo, Socio, Período, Cuenta del plan, Contacto del plan, Oportunidad del plan, Producto
- **Contacto:** Objetivo, Contacto del plan
- **Oportunidad potencial:** Objetivo
- **Objetivo:** Cuenta, Actividad, Plan de negocio, Contacto, Oportunidad potencial, Período, Producto, Solicitud de servicio
- **Objetivo:** Objetivo, Oportunidad del plan
- **Socio:** Plan de negocio
- **Período:** Plan de negocio, Objetivo
- **Cuenta del plan:** Cuenta, Plan de negocio
- **Contacto del plan:** Plan de negocio, Contacto
- **Oportunidad del plan:** Plan de negocio, Oportunidad
- **Producto:** Plan de negocio, Contacto del plan
- **Solicitud de servicio:** Objetivo

**Nota:** al mezclar dimensiones en un informe asegúrese de que incluye métricas de dichas dimensiones, de manera que Oracle CRM On Demand pueda realizar las uniones correctas. Por ejemplo, si la dimensión principal es Objetivo y desea utilizar campos Contacto, también debe incluir una métrica de objetivo en la consulta. Puede suprimir la impresión de la métrica pero debe estar en la consulta.

La dimensión Libro permite analizar métricas y los atributos relacionados de las cuentas y contactos en cualquier nivel de la jerarquía de libros.

## Área temática de informe de campañas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.



## Finalidad del negocio

Esta área temática permite realizar un análisis completo de las compañías por campaña, usuario y dimensiones de fecha. Le permite analizar los resultados, el rendimiento y el retorno de la inversión (ROI) de la campaña. Contiene métricas que le ayudan a resolver los problemas para alcanzar los objetivos de la campaña y optimizar otras futuras.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de campaña tiene un campo Tipo de campaña. También existe un campo Código de tipo de campaña, que es la versión optimizada del campo Tipo de campaña. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener más información sobre el uso de campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). La siguiente dimensión de esta área temática tiene campos de filtro optimizados:

- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de campaña
  - Número (nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades por campaña

- Número (Nº) de ganancias por campaña
- Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
- Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
- Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
- Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
- Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
- Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
- Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
- Tasa de conversión de oportunidades potenciales por campaña
- Ingresos cerrados por campaña
- Ingresos por oportunidades por campaña
- Promedio de ingresos cerrados por campaña
- Tasa de ganancias por oportunidades por campaña
- ROI

### Notas de uso

Ninguna

## Área temática de informe de relaciones de contacto

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

El área temática de informe de relaciones de contacto ofrece la posibilidad de analizar relaciones de contacto. Puede analizar las relaciones de contacto por cuenta, contacto y contacto relacionado. Esta área temática no tiene ninguna métrica.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Propiedad del usuario
- Contacto relacionado

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto

## Métricas

Ninguna

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de contactos

## Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Puede usar esta área temática para crear informes sobre las métricas de contactos por contacto, cuenta, campaña, propiedad de usuario y dimensiones de fecha. El nivel de detalles de esta área temática es de una fila por cada contacto creado en Oracle CRM On Demand. Esta área temática permite responder rápidamente a preguntas como la siguiente: ¿Quiénes son los diez empleados más importantes con el mayor número de contactos? ¿Qué cuentas no tienen ningún contacto? ¿Cuáles son las campañas más grandes por contactos?

## Tipo de relación

Varios datos simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada

- Número indexado
- Media de número indexado
- Número (nº) de contactos

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y cuentas
- Objeto personalizado 2 y cuentas
- Objeto personalizado 3 y cuentas

## Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre cuentas y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de cuenta se duplica y se agrega con las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con cuentas. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre cuentas y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las cuentas que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Objeto personalizado
- Fecha de creación

- Propiedad del usuario
- Territorio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Número (nº) de cuentas

- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (nº) de contactos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de objetos personalizados y contactos

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y contactos
- Objeto personalizado 2 y contactos
- Objeto personalizado 3 y contactos

## Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar la relación de varios a varios entre los contactos y los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de contacto se duplica y se agrega a las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. A menudo las compañías cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar de estos cambios de objetos con contactos. Esta área representa la relación de varios a varios entre contactos y los objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con los contactos que no estén asociados a al menos una instancia de los objetos personalizados 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe con estas áreas temáticas.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado



- Media de número indexado
- Número (nº) de contactos

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y oportunidades
- Objeto personalizado 2 y oportunidades
- Objeto personalizado 3 y oportunidades

## Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre oportunidades y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de oportunidades se duplica y se agrega a las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con oportunidades. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre oportunidades y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las oportunidades que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

## Tipo de relación

De muchos a muchos

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Objeto personalizado
- Cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre

- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Territorio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)

- Ingresos previstos (000)
- Ingresos cerrados (000)
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y solicitudes de servicio
- Objeto personalizado 2 y solicitudes de servicio
- Objeto personalizado 3 y solicitudes de servicio

## Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre solicitudes de servicio y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de solicitudes de servicio se duplica y se agrega con las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con solicitudes de servicio. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre solicitudes de servicio y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las solicitudes de servicio que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

## Tipo de relación

Varios a varios

### Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Objeto personalizado
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Propiedad del usuario
- Solicitud de servicio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Solicitud de servicio

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio

- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de objetos personalizados

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

## Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

## Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten informar de la métrica de objetos personalizados 1, 2 y 3 por las dimensiones de cuenta, actividad, campaña, contacto, oportunidad potencial, oportunidad, solicitud de servicio, socio, fecha y objetos personalizados 1, 2 y 3. Con ellas se puede analizar la métrica de objetos personalizados 1, 2 y 3 por varios objetos relacionados. El informe de objetos personalizados 1, 2 y 3 está actualmente disponible sólo en tiempo real. Utilice sólo estas áreas temáticas cuando analice los objetos personalizados 1, 2 y 3.

## Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta

- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Fecha de creación
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Socio (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitud de servicio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

### Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de objetos personalizados
  - Métrica personalizada de objetos personalizados
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de objetos personalizados

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de pronósticos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática permite realizar informes de datos generados por Oracle CRM On Demand Forecast Module. También permite comparar el resumen de pronóstico con los últimos datos de oportunidades en tiempo real por dimensiones de cuota de cuenta, territorio, usuario, oportunidad, producto, fecha y usuario. Puede crear un informe de rendimiento para un equipo de ventas, mostrando la cobertura de pipeline, la cuota de logros y la precisión del pronóstico. También permite que los administradores de ventas supervisen el rendimiento miembros de equipo individuales, utilizando la jerarquía de usuario.

### Tipo de relación

Varios datos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Ingresos por cuenta (consulte Nota 1)
- Territorio de la cuenta
- Libro

- Fecha de cierre (consulte Nota 2)
- Contacto
- Pronóstico
- Fecha del pronóstico (consulte Nota 3)
- Oportunidad (consulte Nota 4)
- Ingresos de productos de la oportunidad (consulte Nota 4)
- Propiedad del usuario
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota

Nota 1: no puede combinar la dimensión de ingresos por cuenta con las dimensiones de oportunidad ni producto de oportunidad.

Nota 2: para las cuotas, la fecha de cierre es el primer día del mes del periodo de cuota. Para los pronósticos, es la fecha de cierre para las oportunidades incluidas en las instantáneas de pronóstico. Para las oportunidades, la fecha de cierre es la fecha de cierre de la oportunidad.

Nota 3: la fecha del pronóstico es la fecha en la que se ejecutó el pronóstico. Una oportunidad se puede encontrar en múltiples pronósticos.

Nota 4: Oportunidad e Ingresos de productos de la oportunidad sólo se pueden asociar a las métricas de Oportunidad e Ingresos de productos de la oportunidad.

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto
- Oportunidad

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos por cuenta
  - Número (nº) de productos



- Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métrica de pronóstico
  - Mis ingresos por cuenta
    - Mis ingresos por cuenta
  - Mis ingresos por contacto
    - Mis ingresos por contacto
  - Mis oportunidades
    - Mis ingresos por oportunidad
- Ingresos de mis productos
  - Ingresos de mis productos
- Mis productos
  - Cantidad cerrada
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos previstos
  - Cantidad pronosticada
  - Cantidad de pipeline
- Resumen del equipo
  - Pronóstico
  - Ingresos cerrados
  - Pipeline
  - Mejor caso
- Resumen de productos del equipo
  - Cantidad cerrada
  - Cantidad pronosticada
  - Cantidad de pipeline
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Pipeline
- Pronóstico
- Ingresos previstos
- Mejor caso
- Métrica de cuota

- Valor de cuota
- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Número indexado
    - Media de número indexado
    - Número indexado
    - Media de número indexado
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Ingresos (000)
- Ingresos previstos (000)
- Ingresos cerrados (000)
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos

## Notas de uso

Se aplican las siguientes restricciones:

- **Varios datos.** Ya que el área temática de pronósticos es de varios datos, debe asegurarse de que haya sólo una métrica como parte de un informe.
- **Dimensión de libro.** La dimensión de libro y la jerarquía le permiten agrupar registros de datos en libros. Sin embargo, la visibilidad de los datos aún está regida por el modo de visibilidad de Datos analíticos. Sólo funciona con cuenta, ingresos por cuenta, oportunidad y oportunidades.
- **Jerarquías.** Todas las jerarquías se limitan a ocho niveles.
- **División de ingresos.** Cuando se configura la característica de división de ingresos (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados), el resumen de pronóstico refleja la división, en cambio las métricas de oportunidad en tiempo real no.
- **Métrica de cuota.** Comparar la métrica de cuota con las otras métricas sólo resulta válido al nivel mensual y al nivel de usuario.

- **Campos de personalización de resumen de pronóstico.** Estos campos no están disponibles para realizar informes. El resumen de pronóstico generado por Oracle CRM On Demand contiene los totales acumulados. Por lo tanto, la métrica de pronóstico en el informe sólo tiene sentido si se visualizan los datos por usuario. Ver las métricas de pronóstico sin el usuario hace que el valor aparezca incorrectamente.
- **Oportunidad y múltiples pronósticos.** La misma oportunidad puede aparecer en múltiples pronósticos. Por lo tanto, las métricas de pronósticos se deben visualizar por una fecha específica, utilizando el mecanismo de métrica filtrada. De no hacer esto, las métricas de pronóstico pueden aparecer incorrectamente.
- **Métrica de pronóstico y de cuota de usuario.** Los datos para los ingresos son los mismos que en la fecha de resumen del pronóstico, de modo que todas las oportunidades parecen situarse en el primer día del mes. La cuota de usuario también se establece para un periodo mensual y aparece el primer día del mes. Por esta razón, los informes que incluyen métricas de pronóstico y de cuota de usuario tienen sentido si los datos se agregan para el mes o al nivel más alto.
- **Métrica de cuota de usuario.** La visibilidad de la métrica de cuota de usuario se controla utilizando la visibilidad del administrador, independientemente de cuál sea la visibilidad del usuario. Por tanto, no es posible que los usuarios que no sean administradores de la compañía generen informes de las cuotas de usuarios junto con las métricas de oportunidad cuando su visibilidad esté definida como Visibilidad del equipo.
- **Clasificación de percentil del usuario.** No puede crear una clasificación de percentil del usuario sin tener acceso a todos los datos subyacentes.
- **Mes natural y múltiples pronósticos.** Cada mes natural tiene múltiples pronósticos. De modo que un informe que muestra las métricas de pronósticos totales se debe calificar por una fecha de pronóstico específica.
- **Cuota e ingresos.** Si el informe que muestra la cuota de usuario y los ingresos de oportunidad en tiempo real no muestran los resultados esperados, podría ser porque no existen registros que tengan fechas de cierre de oportunidad en el mismo periodo que los registros de cuota.
- **Pronóstico mensual.** Ya se han acumulado los totales de resumen del pronóstico mensual. De modo que un total para todos los usuarios devuelve resultados incorrectos. Si desea obtener el total de esta manera, debe utilizar las métricas de ingresos desde la carpeta Mis ingresos.
- **Visibilidad del administrador de datos analíticos.** Utilice Visibilidad del administrador de datos analíticos si el pronóstico sólo incluye personas que genera informes para usted.
- **Visibilidad del equipo de datos analíticos.** Utilice Visibilidad del equipo de datos analíticos si las personas del pronóstico también forman parte de su equipo. Si las personas del pronóstico no están en su equipo ni generan informes para usted, la visualización de la oportunidad y del producto de oportunidad no coinciden con el resumen de pronóstico.
- **Métrica de pronóstico.** La métrica de pronóstico debe hacer referencia a un pronóstico específico. Utilice la función de métrica FILTRO para hacer referencia a las métricas por fecha de pronóstico y tipo de pronóstico. Por ejemplo, utilice la función de métrica FILTRO para obtener el valor de pronóstico para una fecha de pronóstico específica, como el 16 de septiembre del 2009. Agregue un filtro más para obtener sólo los valores para Pronóstico ingresos por oportunidad, ya que hay múltiples tipos de pronósticos. Por ejemplo:

```
FILTRO ("Métrica de pronóstico"."Ingresos de pronóstico" USANDO ("Fecha de pronóstico.Fecha = fecha '2009-09-16' Y Pronóstico."Tipo de pronóstico" = 'Pronóstico de ingresos por oportunidad'))
```

Utilizar la función de métrica FILTRO no es igual que agregar un filtro al informe. Si agrega un filtro de informe al informe por Fecha del pronóstico y Tipo de pronóstico, no conseguirá ningún valor para la cuota de usuario ni para los ingresos en tiempo real. Si dispone de múltiples cuotas definidas por cada usuario, debe utilizar la función de métrica FILTRO para hacer referencia al valor de cuota específico. Por ejemplo:

```
FILTRO("Métrica de cuota"."valor de cuota" USANDO (Cuota."Nombre de cuota" = 'Ventas)
```

En este ejemplo, la función de métrica FILTRO obtiene el valor de cuota para un nombre de cuota específico (Ventas). Sin esta métrica de filtro, sólo obtiene el valor total de todas las cuotas.

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel. La dimensión Libro permite analizar métricas y atributos relacionados de cuentas y contactos en cualquier nivel de la jerarquía de libros.

## Área temática de informe de unidades familiares

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finalidad del negocio

El área temática de informe de unidades familiares ofrece la posibilidad de generar informes sobre las unidades familiares para la dimensión contacto. Este informe permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Cuál de mis clientes pertenece a qué unidades familiares?
- ¿Cómo son los activos de las unidades familiares en mi registro de ventas divididos entre mis clientes?
- ¿Cuáles son mis unidades familiares principales por valor total de activos?

Puede combinar informes de unidades familiares con informes de carteras para ofrecer un mejor servicio al cliente entendiendo a los clientes como miembros de una unidad familiar.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Unidad familiar
- Contacto de unidad familiar

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de contacto tiene un campo Tipo de contacto. También existe un campo Código de tipo de contacto, que es la versión optimizada del campo Tipo de contacto. Del mismo modo, existe un campo Fecha de creación (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de creación. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener más información sobre el uso de campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). La siguiente dimensión de esta área temática tiene campos de filtro optimizados:

### ■ Contacto

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos para unidad familiar (000)
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
  - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar (000)
    - Media del total de gastos de unidad familiar
    - Media del total de gastos de unidad familiar (000)
  - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar (000)
    - Media del total de ingresos de unidad familiar
    - Media del total de ingresos de unidad familiar (000)
  - Total de pasivos de unidad familiar
    - Total de pasivos de unidad familiar
    - Total de pasivos de unidad familiar (000)
    - Media del total de pasivos de unidad familiar
    - Media del total de pasivos de unidad familiar (000)
  - Total de activos netos de unidad familiar

- Total de activos netos de unidad familiar
- Total de activos netos de unidad familiar (000)
- Media del total de activos netos de unidad familiar
- Media del total de activos netos de unidad familiar (000)
- Total de activos de contacto
  - Activos totales
  - Total de activos (000)
  - Media del total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar (000)
- Total de gastos de contacto
  - Gastos (total)
  - Total de gastos (000)
  - Media del total de gastos
  - Media del total de gastos (000)
- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos (total)
  - Total de ingresos (000)
  - Media del total de ingresos
  - Media del total de ingresos (000)
- Total de pasivos de contacto
  - Pasivo (total)
  - Total de pasivos (000)
  - Media del total de pasivos
  - Media del total de pasivos (000)
- Total de activos netos del contacto
  - Activo neto (total)
  - Total de activos netos (000)
  - Media del total de activos netos
  - Media del total de activos netos (000)
- Métrica personalizada de unidad familiar
  - Número indexado
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada

- Promedio de moneda indexada
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares

## Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de oportunidades potenciales

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de oportunidades potenciales por cuenta, territorio, campaña, contacto, fecha, oportunidad potencial, oportunidad, propiedad del usuario y cuenta de socio principal. Contiene métricas para analizar la calidad de las oportunidades potenciales, la conversión de oportunidades potenciales y los ingresos que tiene asociados.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha

- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad potencial
  - Jerarquía de territorios de la cuenta
    - Nombre del territorio de nivel superior
    - Nombre del territorio de nivel 8
    - Nombre del territorio de nivel 7
    - Nombre del territorio de nivel 6
    - Nombre del territorio de nivel 5
    - Nombre del territorio de nivel 4
    - Nombre del territorio de nivel 3
    - Nombre del territorio de nivel 2
    - Nombre del territorio de nivel 1
  - Número (nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas



- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de nuevas oportunidades
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de oportunidades

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar oportunidades por las dimensiones de cuenta, territorio, compañía, contacto, propietario y fecha. Es de varios datos e incluye métricas de cuotas y de oportunidades. Las de oportunidades se definen en el nivel más granular de esta área temática, por lo que pueden analizarse por cada una de las dimensiones posibles. Sin embargo, las de cuota se definen en el nivel menos granular, por lo que su análisis se limita a las dimensiones de fecha (mes), cuota y propietario.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

- Cuenta

- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Cuenta de socio principal
- Cuota
- Territorio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad

### Métricas

Las métricas clave de esta área temática son las siguientes:

- Ingresos (esperados y cerrados)
- Número (Nº) de oportunidades (abiertas y cerradas)
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Importes de cuota

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada

- Promedio de moneda indexada
- Número indexado
- Media de número indexado
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Ingresos (000)
- Ingresos previstos (000)
- Ingresos cerrados (000)
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

## Notas de uso

Las métricas de cuota no están definidas al nivel de la dimensión oportunidad, por lo que no se visualizan como celdas vacías cuando están en el informe los atributos de la dimensión oportunidad.

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de oportunidades y competidores

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de competidores y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de competidor, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los competidores para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de competidores, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos

una cuenta de competidores no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de cierre
- Oportunidad
- Competidor de oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relaciones
- Territorio

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los

campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (nº) de oportunidades ganadas
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de oportunidades y socios

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de socios y oportunidades. Es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de socio, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de socios, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de socio no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Socio de oportunidad

- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relaciones
- Territorio

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas

- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

### Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de ingresos de productos de la oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar los ingresos de producto de oportunidad por cuenta, territorio de la cuenta, campaña, oportunidad, productos de oportunidad, propiedad del usuario, producto y categoría de producto. Los registros de ingresos por producto periódicos pueden tener una fecha de inicio diferente, por lo que esta área temática se define al nivel más bajo de detalle y contiene una fila para cada registro de ingresos por producto periódicos dentro de la oportunidad. Gracias al alto nivel de detalle de esta área temática, se proporciona la mayor flexibilidad para acumular datos en cualquier nivel de las dimensiones admitidas. Contiene también la métrica y la dimensión de cuota, que le permite realizar un informe sobre los ingresos del producto de oportunidad y la métrica de cuota en el mismo informe.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Propiedad del usuario



- Producto
- Categoría de producto
- Cuota

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Campaña
- Oportunidad

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (nº) de productos
  - Promedio de número (Nº) de productos
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

## Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de equipo de oportunidad

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le permite crear informes de la relación entre oportunidades y equipos de oportunidad. Utilícela para consultar los miembros del equipo implicados en una oportunidad. Esta área temática no tiene ninguna métrica.

### Tipo de relación

Uno a muchos.

### Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Oportunidad
- Equipo de oportunidad
- Propiedad del usuario

### Métricas

Ninguno.

### Notas de uso

Ninguno.

**Visibilidad de los datos.** Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad del equipo, independientemente de la configuración definida en el perfil. Por ello, siempre puede incluir en el informe todas las oportunidades, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

## Área temática de informe de socios

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition

### Finalidad del negocio

El área temática de informes de socios proporciona la capacidad de analizar métricas de rendimiento importantes de socios y medidas, incluyendo el número de oportunidades potenciales cualificadas e ingresos totales en el pipeline de oportunidad.

## Tipo de relación

Resumen

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Socio
- Territorio

## Métrica

La lista completa de métricas para esta área temática es la siguiente:

- Métrica de socio
- Métrica personalizada de socio
  - Media de moneda indexada
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Número indexado
- Número (Nº) de socios
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (#) de solicitudes de servicio canceladas (Sr.)
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (nº) de oportunidades
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (nº) de oportunidades ganadas
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Ingresos
- Ingresos (000)

### Notas de uso

Las métricas anteriores están basadas en la cuenta de socio principal de oportunidades potenciales, oportunidades y solicitudes de servicio.

## Área temática de informe de entrega de contenido personalizado

### Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Objetivo empresarial

Esta área temática le ofrece información necesaria para varios roles de una organización farmacéutica con la que conocerá mejor a los médicos, restringirá contenido y entregará el mensaje correcto a la persona correcta en el momento correcto. Por ejemplo, un gestor de marketing puede analizar los detalles de tendencias, el resultado de la garantía y las respuestas desde varios segmentos. Con esta información, el gestor de marketing puede revisar la garantía y segmento de nuevo de la base de clientes y según esto revisar luego los clientes objetivo. Un gerente de ventas puede analizar los detalles de tendencias, buscar los mejores resultados en un territorio y preparar así al equipo según las necesidades.

### Tipo de relación

Simple

## Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Respuesta del mensaje
- Plan de mensajes
- Ítem del plan de mensajes
- Producto

## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas del plan de mensajes
  - Métrica personalizada del plan de mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de planes de mensajería
- Métrica del ítem del plan de mensajería
  - Métrica personalizada del ítem del plan de mensajería
    - Promedio de moneda indexada

- Moneda indexada
- Media de número indexado
- Número indexado
- Número (Nº) de ítems del plan de mensajería
- Métricas de respuesta a mensajería
  - Métrica personalizada de respuesta a mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de respuestas a mensajería
- Métrica de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Promedio de días de cierre de oportunidad
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas

- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Métricas de actividad
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
- Métricas de contacto
  - Métricas personalizadas de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Campos personalizados de propiedad del usuario
  - Campos personalizados de propiedad del usuario
  - Número (Nº) de contactos
- Métricas de ingresos por producto
  - Ingresos
  - Ingresos previstos por producto
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos por producto (000)
  - Ingresos previstos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Precio medio de compra

- Cantidad promedio
- Cantidad

### Notas de uso

Ninguno

## Área temática de informe de solicitudes de servicio

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Con ella puede analizar las solicitudes de servicio desde las dimensiones de cuenta, contacto, solicitud de servicio, usuario, socio y fecha. Le ayuda a medir y analizar importantes métricas de rendimiento de la organización de solicitud de servicio del cliente, incluyendo el tiempo que han estado abiertas las solicitudes de servicio y la duración media para cerrarlas. La utilización de esta métrica de rendimiento de solicitudes de servicio puede ser útil en su compañía para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, la productividad de los empleados y reducir costos de operación.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitud de servicio



## Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha de última visita (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de última visita. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Contacto
- Solicitud de servicio

## Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de actividades compartidas

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar actividades compartidas en las dimensiones de cuenta, contacto y usuario. Ya que estas actividades las pueden compartir uno o varios usuarios en Oracle CRM On Demand, al utilizar esta área temática puede informar de las actividades compartidas. En esta área temática, no se puede informar de actividades que no se comparten con al menos un usuario.

### Tipo de relación

De muchos a muchos

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Propiedad del usuario

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Igualmente, hay un campo Fecha indexada (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha indexada. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener información acerca de cómo utilizar los campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto

### Métricas

Ninguna

## Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

## Área temática de informe de vehículos

### Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

### Finalidad del negocio

Esta área temática proporciona la capacidad de analizar las métricas relacionadas con los vehículos mediante las dimensiones del vehículo y del concesionario y otros objetos de dimensión asociados, como el contacto, la fecha, el concesionario y el producto.

### Tipo de relación

Simple

### Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Fecha
- Distribuidor
- Producto
- Vehículo

### Campos de filtro optimizados

Esta área temática tiene campos optimizados para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras Código o UTC. Por ejemplo, la dimensión de contacto tiene un campo Filtro de asignación 1. También existe el campo Código de filtro de asignación 1, que es la versión optimizada del campo Filtro de asignación 1. Del mismo modo, existe un campo Fecha de creación (UTC), que es la versión optimizada del campo Fecha de creación. El uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método es más rápido que el uso del campo estándar. Para obtener más información sobre el uso de campos de filtro optimizados, consulte [Uso de campos de filtro optimizados](#) (consulte "[Uso de los campos de filtro optimizados](#)" en la página 1007). Las siguientes dimensiones de esta área temática tienen campos de filtro optimizados:

- Contacto
- Fecha

- Concesionario
- Vehículo

### Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de vehículo
  - Métricas personalizadas de vehículo
  - Número (nº) de vehículos

### Notas de uso

Ninguna

## Cambiar el aspecto de los informes

Cuando se configuran o actualizan los informes en Oracle CRM On Demand Answers, puede cambiar su aspecto visual, conocido como formato estético. Puede aplicar un formato estético, copiar y pegar atributos de formato estético y guardar un informe con formato para utilizarlo como una plantilla de estilo.

En función del elemento al que esté dando formato, el cuadro de diálogo mostrará distintas opciones, como los controles de fuente, celda y borde, el color de fondo, otras opciones de formato adicionales, como el relleno de las celdas, y opciones de estilo CSS personalizadas para HTML.

Puede cambiar el aspecto de:

- Columnas y secciones, como el color de fondo y los bordes
- Columnas en tablas
- Tamaño de los títulos

Puede copiar un rango de atributos de formato estético aplicados a un elemento, como la columna de una tabla, y pegarlos en un elemento del mismo tipo, como una columna de la misma tabla o de otra tabla. También puede restaurar el aspecto original. Para ello, utilice los iconos situados en la parte superior derecha de los cuadros de diálogo.

Las vistas que admiten copiar y pegar son las tablas, las tablas dinámicas y las vistas de gráficas.

### Acerca de guardar informes como plantillas de estilo

Después de personalizar y guardar el aspecto estético de un informe, puede utilizarlo como una plantilla. Esto le permite aplicar el formato del informe guardado en informes nuevos o existentes.

Las vistas que admiten el uso de informes guardados como plantilla son las tablas, las tablas dinámicas y las vistas de gráficas.

Este tema contiene información sobre cómo realizar las siguientes tareas:

- Cómo dar formato al aspecto visual de un informe
- Cómo copiar y pegar un atributo de formato
- Cómo restaurar la apariencia predeterminada de un atributo
- Uso de un informe guardado como plantilla

### ***Para dar formato al aspecto visual de un informe***

- 1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2 En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Abrir análisis.
- 4 Seleccione el informe con el que desea trabajar y haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Crear y ver análisis, abra el cuadro de diálogo de formato superficial de alguna de las siguientes formas:
  - En el paso 1, haga clic en el botón Propiedades de columna y, a continuación, haga clic en la ficha Estilo en el cuadro de diálogo Propiedades de columna.
  - En el paso 2, abra el cuadro de diálogo Editar formato de alguna de las siguientes formas:
    - Para Título o Tabla, haga clic en el botón Formato de vista.
    - En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de vista de tabla dinámica y, a continuación, en el botón Establecer formato alternativo.

**NOTA:** En la vista de tabla, también puede hacer clic en el botón Formato de columna y utilizar la ficha Formato de valores. En la vista de tabla dinámica, también puede hacer clic en el botón de propiedades de sección y utilizar la ficha Propiedades de sección.

Aparecerá el cuadro de formato estético.
- 6 En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).

**NOTA:** En algunos ítems, esta opción no está disponible.
- 7 En el área Celda, configure la alineación y el color de fondo.

**NOTA:** Para la alineación horizontal, la justificación más habitual para datos de texto es Izquierda. Para datos numéricos es Derecha.

La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.
- 8 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

**CONSEJO:** Para seleccionar o anular la selección de bordes personalizados, haga clic en el borde superior, inferior, izquierdo o derecho junto a la lista desplegable Posición.

- 9 Para dar formato al espacio de la celda, haga clic en Opciones de formato adicionales y especifique valores de anchura y altura para el contenido de la celda, así como para el espacio situado arriba, abajo, a la izquierda y la derecha del contenido.

Los valores se especifican en píxeles.

- 10 Para sustituir los elementos de estilo y clase especificados en la hoja de estilos de Oracle CRM On Demand Answers, realice las selecciones en el área Opciones de estilo CSS personalizadas:

**a** Haga clic en la configuración que desee utilizar.

**b** Especifique la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilos.

**NOTA:** Las opciones avanzadas de formato de estilo están indicadas para los usuarios que conocen el funcionamiento de las hojas de estilo es cascada (CSS).

- 11 Haga clic en Aceptar.

### ***Para copiar y pegar un atributo de formato***

- 1 En la página Crear y ver análisis, vaya al ítem cuyo formato desea copiar, como una fila, columna o celda de tabla.
- 2 Abra el cuadro de diálogo Formato superficial, haga clic en el botón Copiar formato y, a continuación, haga clic en Cancelar para cerrar el cuadro de diálogo Formato superficial.
- 3 Vaya al ítem al que desea pegar el formato.
- 4 Abra el cuadro de diálogo Formato superficial, haga clic en el botón Pegar formato y, a continuación, haga clic en Aceptar para aplicar los cambios.

### ***Para restaurar el aspecto predeterminado***

- Abra el cuadro de diálogo Formato cosmético del ítem y haga clic en el botón Borrar formato.

Para algunos tipos de vistas, cuando agregue la vista, puede utilizar un informe guardado como una plantilla, como se describe en el siguiente procedimiento.

### ***Para usar un informe guardado como plantilla***

- 1 En la página Crear y ver análisis, vaya al paso 2, Crear diseño.
- 2 Haga clic en Agregar vista y seleccione la vista que desee.

- Haga clic en el botón Importar formato de vista de otro análisis, que está cerca de la parte superior del espacio de trabajo.



- En el cuadro de diálogo Importar formato guardado, desplácese al informe guardado y haga clic en Aceptar.
- Haga clic en el enlace Resultados guardados o en el botón Presentación preliminar de análisis.

## Uso de los campos de filtro optimizados

Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* (para listas de opciones) o *UTC* (Tiempo universal coordinado) para los campos de fecha y hora. El uso del campo optimizado en el filtro mejora el rendimiento del informe.

### Campos de código en filtros

Los campos de código almacenan valores de la lista de opciones en código independiente de idioma (LIC) para listas de opciones multilingües. En Oracle CRM On Demand, puede gestionar varios idiomas con códigos independientes de idioma y entradas individuales para cada idioma. Por ejemplo, un campo de estado puede estar implementado de la siguiente forma para el valor de idioma con estado Activo.

Idioma	Valor	Código independiente de idioma
Inglés	Activa	Activa
Francés	Actif	Activa
Alemán	Aktiv	Activa
Español	Activo	Activa

Para filtrar cuentas activas, puede crear un filtro para el campo Código de estado (la versión optimizada del campo Estado) y para el valor LIC (en este caso, Activo). No importa el idioma que utilice, al consultar el valor LIC, se mejora el rendimiento del informe, ya que no es necesario un paso de traducción adicional para consultar otros idiomas.

### Visualización de valores LIC para una lista de opciones

Para mostrar los valores LIC para una lista de opciones, utilice el siguiente procedimiento.

#### *Para mostrar los valores LIC para una lista de opciones*

- En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
- 5 En la página Campos, haga clic en uno de los enlaces de Editar lista de opciones del campo de lista de opciones que desee.

Los valores LIC están en la columna ID.

### Campos UTC en filtros

Al utilizar campos UTC, éstos no se convierten a las zonas horarias del usuario o de la compañía, por lo que se mejora el rendimiento del informe. El rendimiento se mejora aún más cuando los campos de fecha y hora se indexan en la base de datos. Puede suprimir estos campos en los informes y utilizar los campos que tengan zonas horarias ajustadas.

## Paso 1: definir los criterios

Defina los criterios de los informes en la página Definir criterios en Oracle CRM On Demand Answers. Para acceder a la página Definir criterios, cree un nuevo análisis, tal como se describe en [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 850), o abra un análisis existente en Oracle CRM On Demand Answers.

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Agregar columnas a informes](#) (en la página 1009)
- [Agregar campos personalizados a informes](#) (en la página 1009)
- [Agregar filtros a columnas](#) (consulte "[Adición de filtros a columnas](#)" en la página 1009) (es opcional, pero se recomienda)
- [Editar propiedades de columnas](#) (en la página 1019)
- [Configurar fórmulas de columnas](#) (en la página 1031)
- [Agregar vínculos de acción a resultados](#) (consulte "[Adición de enlaces de acción a resultados](#)" en la página 1032) (opcional)
- [Ordenar y reorganizar columnas](#) (consulte "[Ordenar columnas y cambiar su orden](#)" en la página 1036)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca del uso de direcciones en informes](#) (en la página 1037)
- [Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración](#) (en la página 1037)



## Agregar columnas a informes

Al crear o modificar informes en Oracle CRM On Demand Answers, agregue columnas hasta que el informe contenga todos los datos que desee.

**NOTA:** Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año de la agenda fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos con cuidado si abarcan varios años. Los datos de los informes que se basan en la agenda fiscal anterior no se pueden alinear con datos que utilizan una nueva agenda fiscal.

### *Para agregar columnas al informe*

- 1 En la sección Área temática activa de Oracle CRM On Demand Answers, expanda las listas de columnas para que se muestren las columnas que puede incluir en los informes.
- 2 Haga clic en las columnas que desea incluir en el informe.

**NOTA:** para quitar una columna del informe, haga clic en el icono X de la columna. Para cambiar el orden de las columnas, arrástrelas y colóquelas en la nueva ubicación.

## Agregar campos personalizados a informes

Puede agregar campos personalizados como columnas en informes y análisis en Oracle CRM On Demand Answers. Para obtener más información sobre cómo agregar columnas a informes, consulte [Agregar columnas a informes](#) (en la página 1009).

En implementaciones de varios idiomas con Oracle CRM On Demand Answers, debe traducir los campos personalizados a cada idioma usado por Oracle CRM On Demand Answers para que dichos campos se puedan agregar a para informes y análisis. Por ejemplo, si un campo personalizado se ha creado en inglés, debe traducirse a alemán para que los usuarios de idioma alemán vean este campo y lo puedan utilizar en un informe o análisis.

## Adición de filtros a columnas

En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, puede configurar filtros para las columnas del informe. Un filtro limita los resultados que aparecen cuando se ejecuta un informe. Oracle CRM On Demand Answers muestra únicamente los resultados que cumplen los criterios.

Un filtro de columna consta de estos elementos:

- Una columna para filtrar, por ejemplo, Tipo de cuenta.
- Un valor para utilizarlo cuando se aplique el filtro, por ejemplo, 10 (si es necesario, se puede utilizar una variable o una expresión SQL en lugar de un valor).
- Un operador que determina cómo se aplica el valor, por ejemplo, Menor que.

Supongamos que la columna contiene la cantidad vendida, el operador es Menor que y el valor es 10. Los resultados incluirán únicamente las cantidades de pedidos con menos de 10 unidades vendidas.

Un filtro de columna también puede tener estas características:

- Se puede combinar con otros filtros de columnas de la misma área temática para limitar aún más los resultados de un informe.
- Los filtros se pueden agrupar para crear filtros más complejos.
- Su valor puede estar limitado por los resultados de un informe guardado anteriormente de la misma área temática.

El filtro se convierte en una cláusula WHERE en la instrucción SELECT SQL. La cláusula WHERE permite limitar las filas que se devuelven a sólo aquellas que cumplen las restricciones especificadas. Los usuarios avanzados pueden especificar directamente la instrucción SQL para un filtro.

**NOTA:** si ha seleccionado la opción de agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

### Crear filtros de columnas

Puede crear un filtro en cualquier columna de los informes. Si no desea que la columna se muestre en los resultados, puede ocultarla.

**PRECAUCIÓN:** si hace clic en el botón Actualizar del explorador antes de finalizar la creación de un filtro de columna, el explorador volverá a cargar la página y descartará los cambios.

#### *Para crear un filtro sin agregar la columna al informe*

- Mantenga pulsada la tecla Ctrl y haga clic en la columna.

#### *Para crear un filtro de columna*

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Nuevo filtro en la columna en la que desee crear el filtro.
- 2 En el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro, seleccione un operador en la lista desplegable Operador.  
Los operadores y valores para seleccionar aparecen en la columna izquierda. Según el tipo de columna que seleccione, pueden aparecer más opciones en la columna derecha, como botones de calendario para especificar un intervalo de fechas o un cuadro de coincidencia de texto para limitar las listas largas de valores.
- 3 Para especificar un valor, introdúzcalo en el cuadro Valor o haga clic en Todas las opciones para ver los valores disponibles en la columna y seleccione un valor de la lista.  
Para agregar varios valores, haga clic en Agregar y seleccione Valor después de introducir datos para el campo de valor actual.

Siga las directrices que se muestran en la tabla siguiente al seleccionar un operador y especificar valores. Para obtener más información sobre los operadores, consulte *Uso de notas en operadores*, que aparece después de este procedimiento.

Operador	Directrices de uso
igual a/dentro de	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que coinciden con el valor del filtro.
distinto de/no dentro de	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que no coinciden con el valor del filtro.
es menor que	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna menores que el valor del filtro.
es mayor que	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna mayores que el valor del filtro.
es inferior o igual a	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna menores o iguales que el valor del filtro.
es superior o igual a	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna mayores o iguales que el valor del filtro.
está entre	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique dos valores. Los resultados incluirán informes de ambos valores especificados y de los valores intermedios.
es nulo	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. No especifique un valor. El operador comprueba sólo si la columna no contiene datos. Los resultados incluirán únicamente registros que no contengan datos en la columna.  En ocasiones resulta útil saber si existen datos y el uso del operador IS NULL es una forma de probar dicha condición.
no es nulo	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. No especifique un valor. El operador comprueba sólo si la columna contiene datos. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna.

Operador	Directrices de uso
está por encima	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los primeros n registros, donde n es un número entero especificado como valor del filtro.</p> <p>Este operador es para resultados clasificados. Por ejemplo, puede utilizar este operador para obtener una lista de los 10 mejores resultados.</p>
está por debajo	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los últimos n registros, donde n es un número entero especificado como valor del filtro.</p> <p>Este operador es para resultados clasificados. Por ejemplo, puede utilizarlo para obtener una lista de los clientes que han informado de menos problemas.</p>
contiene todos los valores	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna contengan todos los valores del filtro.</p>
contiene cualquier valor	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna contengan al menos uno de los valores del filtro.</p>
no contiene	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna no contengan ninguno de los valores del filtro.</p>
empieza por	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna comiencen con el valor del filtro.</p>
acaba por	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna terminen con el valor del filtro.</p>
es similar a (coincidencia con patrón)	<p>Válido para una columna que contenga texto. Especifique un único valor o varios. Requiere el uso de un símbolo de porcentaje (%) como carácter comodín. Puede especificar hasta dos signos de porcentaje en el valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que coinciden con el valor de patrón del filtro.</p>
no es IGUAL QUE (coincidencia de patrones)	<p>Válido para una columna que contenga texto. Especifique un único valor o varios. Requiere el uso de un símbolo de porcentaje (%) como carácter comodín. Puede especificar hasta dos signos de porcentaje en el valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que no coinciden con el valor de patrón</p>

Operador	Directrices de uso
	del filtro.
se solicita	<p>Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Si se establece una columna como <i>se solicita</i>, ésta se marca para que se filtre por un valor recibido de otro informe.</p> <p><b>NOTA:</b> utilice esta opción cuando vincule informes a través de la navegación (consulte <a href="#">Paso 2: creación de diseños</a> (consulte "<a href="#">Paso 2: crear el diseño</a>" en la página 1038)). Una o más columnas del informe en que está profundizando deben contener el filtro <i>se solicita</i> para mostrar las filas limitadas al valor seleccionado y profundizar desde el informe principal.</p>

- 4 Utilice los controles de página para desplazarse por las opciones cuando haya muchas para la columna:
  - Haga clic en un número de página específico para desplazarse a dicha página.
  - Haga clic en el botón de paginación de doble flecha a la derecha ( >> ) para avanzar a la página siguiente o en el botón de paginación de doble flecha a la izquierda ( << ) para retroceder a la página anterior.
- 5 Utilice los botones del calendario para especificar el rango de fechas en las columnas que contienen fechas.
 

Para especificar una fecha concreta, indique la misma fecha como fecha de inicio y fecha final.
- 6 Utilice la lista desplegable Coincidencia para ver los valores disponibles y usarlos en un filtro. Si lo desea, especifique criterios para limitar los valores que se van a devolver (no es obligatorio). A continuación, haga clic en el enlace Todas las opciones y seleccione un valor en la lista devuelta.
 

Por ejemplo, supongamos que desea ver los resultados de la región Este. Si especifica una E en el cuadro de texto y seleccione "empieza por" en la lista desplegable Coincidencia, la lista mostrará únicamente los valores que comienzan por una E.
- 7 Para agregar una expresión SQL o una variable de sesión, realice lo siguiente:
  - a Haga clic en el botón Agregar y seleccione la opción adecuada.
 

La etiqueta del cuadro Valor cambiará para mostrar la selección que ha realizado.
  - b Especifique la expresión SQL o la variable de sesión en el cuadro.
 

Las expresiones SQL pueden contener llamadas a función que trabajan en valores de columnas. Para obtener más información, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1097) y [Variables de sesión](#) (en la página 1138).
- 8 Para quitar un valor, expresión SQL o variable de sesión, haga clic en el icono X que tiene al lado.
 

Para quitar todas las definiciones, haga clic en el botón Borrar valores.
- 9 Para que este filtro quede limitado por el valor de una columna de la misma área temática de otro análisis, haga clic en el botón Avanzado y seleccione el filtro según los resultados de otra opción de solicitud.
 

Aparecerá el cuadro de diálogo Filtrar por solicitud guardada.

- 10** Para convertir el filtro en SQL, haga clic en el botón Avanzado y seleccione la opción Convertir este filtro en SQL.

Aparecerá el cuadro de diálogo Filtro SQL avanzado.

- 11** Cuando termine, haga clic en Aceptar.

El filtro se muestra en el área Filtros de la página Definir criterios o Filtros guardados.

## Notas de uso de operadores

Algunos operadores desempeñan funciones similares, pero no exactamente iguales. Observe las similitudes y diferencias entre los siguientes operadores:

- es igual a
- está en
- contiene todos los valores
- contiene cualquier valor
- es como

*Es igual a o está en* busca una coincidencia exacta entre los criterios de búsqueda y los valores de la base de datos. Por ejemplo, si el criterio es Pat Lee, la única coincidencia exacta que pase el filtro será Pat Lee. Ya que todas las búsquedas distinguen entre mayúsculas y minúsculas, valores como pat Lee o Pat lee no pasarán el filtro.

*Contiene todos los valores* busca todos los valores que coinciden con los criterios y deben encontrarse todos los valores en los valores de la base de datos para pasar el filtro, al igual que en una búsqueda AND. Por ejemplo, si el criterio especificado consiste en buscar dos valores, es decir, el valor = Pat y el valor = Lee, los valores Pat Lee y Lee Pat pasarán el filtro, pero pat Lee, Pat Smith y Chris Lee no pasarán el filtro al no contener todos los criterios (Pat AND Lee).

*Contiene cualquier valor* busca los valores que coincidan con los criterios, pero no es necesario encontrar todos ellos, como en una búsqueda OR. Por ejemplo, si el criterio consiste en buscar dos valores, es decir, el valor = Pat y el valor = Lee, los valores Pat, Pat Smith, Chris Lee y Lee pasarán el filtro, ya que cumplen los criterios de Pat OR Lee.

*Similar a* busca patrones y, como tales, exige el uso de uno o dos símbolos de porcentaje (%) como carácter comodín. Por ejemplo, si el criterio de búsqueda es el valor = P%t %ee, el valor Pat Lee, Pit smee y Packet trainee pasarán el filtro, al contrario que el valor Lee.

Para obtener una velocidad de búsqueda óptima, reduzca o elimine el uso operadores de coincidencia de patrones, como Contiene todos los valores, Contiene cualquier valor y Es similar. Si desea buscar por valores exactos, no utilice los operadores de coincidencia de patrones en lugar de los operadores exactos.

## Cómo guardar filtros de columnas

Puede guardar un filtro como parte de un análisis o para volverlo a utilizar en otros análisis. Si un filtro es específico para un análisis y guarda el análisis, el filtro se guardará como parte del análisis y se aplicará cada vez que se ejecute éste. También puede guardar el filtro explícitamente para que se pueda utilizar en otros análisis.

Los filtros guardados y las carpetas que contienen filtros para un área temática se muestran después del nombre de dicha área. Si no hay filtros guardados para ese área temática, esta parte de la página estará en blanco.

#### ***Para guardar un filtro de columna como parte de un análisis***

- 1 En la página Definir criterios, haga clic en Guardar.
- 2 En el cuadro de diálogo Guardar análisis, seleccione la ubicación en la que desea guardar el análisis y, a continuación, haga clic en Aceptar.

#### ***Para guardar un filtro de columna para utilizarlo en otros análisis***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en Guardar filtro.
- 2 En el cuadro de diálogo Guardar filtro, seleccione la carpeta en la que desee guardar el filtro.
  - Para guardar el filtro para su uso personal, haga clic en Mis filtros.  
Los filtros guardados en Mis filtros únicamente están disponibles para usted.
  - Para guardar el filtro para que lo utilicen otras personas, haga clic en Filtros públicos.  
Los filtros guardados en una carpeta de filtros públicos están disponibles para otros usuarios que tengan permiso de acceso a la carpeta.
- 3 Especifique un nombre para el filtro.
- 4 (Opcional) Especifique una descripción del filtro.
- 5 Haga clic en Aceptar.

#### ***Para ver las propiedades de un filtro guardado***

- En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el icono Opciones de filtro situado junto al filtro cuyas propiedades desee mostrar y, a continuación, seleccione la opción Editar filtro.

### **Aplicar filtros de columnas guardados a análisis**

Puede aplicar filtros de columnas guardados a análisis. Es posible aplicar el contenido del filtro o una referencia al filtro.

Cuando se aplica el contenido de un filtro de columna guardado, el contenido real de ese filtro se copia en el área Filtros de la página Definir criterios. Esto permite manipular los criterios del filtro sin modificar el filtro guardado. Cuando se aplica una referencia a un filtro guardado, únicamente se hace referencia a éste por su nombre, por lo que se puede ver el contenido pero no modificarlo.

### ***Para aplicar un filtro de columna guardado a un análisis***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en Abrir filtro guardado.
- 2 Desplácese a la carpeta de filtros adecuada, seleccione el filtro guardado que desea aplicar y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 3 En la sección Opciones de filtro del cuadro de diálogo Aplicar filtro guardado, especifique las opciones, si las hay.
- 4 Haga clic en Aceptar.  
El filtro se muestra en el área Filtros de la página Definir criterios.

### **Editar filtros de columnas**

Puede editar un filtro de columna para cambiar sus propiedades.

#### ***Para editar un filtro de columna***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el botón Opciones de filtro del filtro que desee editar y, a continuación, seleccione Editar filtro.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro.
- 2 Realice los cambios que desee y, a continuación, haga clic en Aceptar.

### **Editar la fórmula de un filtro de columna**

Puede editar la fórmula de un filtro de columna. Las modificaciones que realice se aplican únicamente al uso del filtro de la columna; una fórmula puede contener llamadas a funciones para realizar cálculos más avanzados. Consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1097).

#### ***Para editar la fórmula de columna de un filtro***

- 1 En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el botón Opciones de filtro del filtro y, a continuación, seleccione Editar fórmula de columna.
- 2 Haga clic en la ficha Fórmula de columna.
- 3 Escriba la fórmula en el área Fórmula de columna.
- 4 Haga clic en Aceptar para guardar los cambios.

### **Quitar filtros de columnas**

Puede quitar un filtro o todos los filtros de un análisis.



**NOTA:** si el análisis se guardó anteriormente con filtros aplicados, vuelva a guardarlo para quitar los filtros.

#### ***Para quitar un filtro de columna de un análisis***

- En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el icono X.

### **Combinar unos filtros de columnas con otros**

La combinación de filtros de columnas, también llamado filtrado parentético, permite crear filtros complejos sin tener conocimientos de SQL.

Puede combinar filtros de columnas con los operadores AND y OR. El operador AND significa que deben cumplirse los criterios especificados en cada filtro. Éste es el método predeterminado para combinar filtros de columnas. El operador OR significa que deben cumplirse los criterios especificados en al menos uno de los filtros de columnas.

#### ***Para combinar un filtro de columna con otros***

- 1 En la página Definir criterios, agregue al menos dos filtros de columna a un análisis o a un filtro guardado. Los filtros se muestran en la sección Filtros con un operador AND entre ellos.
- 2 Para cambiar un operador AND en un operador OR, haga clic en él.
- 3 A medida que añada filtros de columnas, haga clic en los operadores AND y OR para agrupar los filtros y crear las combinaciones de filtros que desee. Los elementos de filtros combinados están vinculados mediante cuadros.
- 4 Para cortar, copiar o desagrupar elementos vinculados, haga clic en el botón Editar grupo de filtros y seleccione la opción apropiada.

### **Impedir la sustitución de un filtro durante la navegación y la solicitud de datos**

Puede proteger el contenido de un filtro de un informe durante la navegación y la solicitud de datos. Un filtro protegido se aplica siempre a los resultados.

#### ***Para impedir el cambio de un filtro durante la navegación y la solicitud de datos***

- En la sección Filtros de la página Definir criterios, haga clic en el botón Opciones de filtro del filtro y, a continuación, seleccione Proteger filtro.

## Usar informes guardados como filtros

Es posible combinar unos filtros con otros, y que estén basados en los valores que devuelve otro informe. Cualquier informe guardado que devuelve una columna de valores se puede utilizar para filtrar la columna seleccionada en el informe.

### *Para crear un filtro basado en los resultados de otro informe guardado*

- 1 En la página Definir criterios, haga clic en el botón Nuevo filtro en la columna en la que desee crear el filtro.
  - 2 En el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro, haga clic en Avanzado y, a continuación, seleccione el filtro según los resultados de otra opción de solicitud.
  - 3 En el campo Relación del cuadro de diálogo Filtrar por solicitud guardada, seleccione la relación adecuada entre los resultados y la columna que debe filtrarse.
  - 4 Haga clic en Examinar y desplácese hasta el informe guardado.
  - 5 En el campo Utilizar valores de la columna, seleccione la columna que se va a utilizar como filtro.  
Si el informe guardado contiene un nombre de columna que coincide con la columna en la que ha creado el filtro, dicho nombre de columna aparecerá en primer lugar en la lista de valores del campo Utilizar valores de la columna. Puede seleccionar una columna diferente.
  - 6 Haga clic en Aceptar.  
El filtro se muestra en la sección Filtros de la página Definir criterios.
- NOTA:** si más adelante desea editar el filtro, puede editar sólo la información mostrada en el cuadro de diálogo Filtrar por solicitud guardada.

## Editar la instrucción SQL de un filtro de columna

Puede editar la cláusula lógica SQL WHERE que se va a utilizar como filtro. Aunque generalmente no es necesario, esta función está disponible para los usuarios que precisen una capacidad de filtrado avanzado. Para obtener una descripción completa de la sintaxis SQL, consulte una documentación de referencia de terceros sobre SQL, un manual de referencia sobre SQL de uno de los proveedores de bases de datos o un sitio de referencia en línea. Para obtener más información general sobre el uso de SQL en Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1097).

### *Para editar la instrucción SQL generada para un filtro de columna*

- 1 En el cuadro de diálogo Crear/Editar filtro, haga clic en Avanzado y, a continuación, seleccione la opción Convertir este filtro en una instrucción SQL.
- 2 Especifique las modificaciones en el cuadro de texto y haga clic en Aceptar.  
El filtro se muestra en el área Filtros de la página Definir criterios. Cuando haya elegido esta opción, la edición del filtro siempre mostrará el SQL que haya especificado.

*Ejemplo: identificar clientes con el mayor volumen de ventas*

En el ejemplo siguiente se muestran los datos de los diez clientes que tuvieron el mayor volumen de ventas en 2003.

```
"Fecha de cierre"."Calendario anual" = 2003
AND RANK("Métricas de oportunidad"."Ingresos cerrados")
```

## Editar propiedades de columnas

Es posible editar las propiedades de una columna para controlar su apariencia y diseño, así como su contenido. También se puede especificar el formato que se va a aplicar sólo si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones. De forma predeterminada, las selecciones realizadas para una columna se aplican únicamente al informe actual.

### Editar la apariencia del contenido de columnas

La apariencia predeterminada del contenido de las columnas en los resultados está basada en hojas de estilo en cascada y archivos de mensajes XML. Puede utilizar la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columna para sustituir varias opciones predeterminadas, como la fuente y el tamaño de fuente. Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

#### Para editar la apariencia del contenido de una columna

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.
- 3 Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde, imagen y estilo avanzado.

Para obtener más información, consulte Aplicar formato al contenido de columnas de este tema.

- 4 En la ficha Formato de datos, puede controlar cómo se muestran los datos si activa la casilla de verificación Suplantar formato de datos predeterminado.

Esta opción permite suplantar las características de presentación predeterminadas. Las selecciones mostradas varían según el tipo de datos. Por ejemplo, si la columna contiene datos numéricos, puede seleccionar el tratamiento que desea para los números, como porcentajes, nombres de meses o fechas. Puede elegir el número de posiciones decimales y de dígitos que se van a mostrar, el separador de miles que se va a utilizar y cómo se van a mostrar los números negativos. Si la columna contiene texto, puede elegir cómo se va a tratar, por ejemplo, como texto sin formato, HTML o un enlace. Según la selección que realice, el cuadro de texto Formato de texto personalizado mostrará la cadena HTML aplicable que se ha utilizado para mostrar los datos.

Para utilizar un formato personalizado para el texto, seleccione Formato de texto personalizado en la lista desplegable Tratar texto como y, a continuación, especifique el formato personalizado. Puede

especificar llamadas HTML que proporcionen un formato especial. También puede especificar cualquier cadena HTML válida, incluido de JavaScript, VBScript, etc.

En el ejemplo siguiente se utiliza HTML para establecer la anchura y la altura de las columnas en tablas tradicionales y tablas dinámicas. En el ejemplo, el texto HTML que aparece entre corchetes ([html]) significa que se debe utilizar HTML, y el signo de arroba (@) representa el contenido dinámico de la columna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Si no tiene conocimientos de HTML, JavaScript, VBScript, etc., puede consultar documentación de referencia de terceros.

Para crear un formato numérico personalizado, puede utilizar el signo de almohadilla (#) para incluir dígitos importantes y el cero (0) para incluir tantos dígitos como se hayan especificado, aunque el número no tenga este nivel de detalle. Éstos son algunos ejemplos:

La especificación de `##.#` muestra 12.34 como 12.3

La especificación de `##.000` muestra 12.34 como 12.340

- 5 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado.

## Editar el diseño del contenido de columnas

Mediante la ficha Formato de columna del cuadro de diálogo Propiedades de columnas, puede realizar estas tareas:

- Especificar si la columna debe aparecer en los resultados.

Las columnas se muestran normalmente en los resultados de forma predeterminada. No obstante, quizá desee incluir una columna del informe que no quiere que se muestre en los resultados, como la columna utilizada para crear un filtro.

- Asigne encabezados alternativos de tabla y columna, y aplíqueles formato personalizado.
- Controle la visualización de datos duplicados, como valores de columnas repetidos.

Es posible que los datos de una columna de una tabla se repitan en filas de datos de otras columnas de la tabla. Por ejemplo, si una columna muestra los nombres de clientes y otra columna muestra las regiones correspondientes a estos clientes, podrían repetirse los datos de región en cada fila de cliente. Puede seleccionar que se muestren sólo una vez los datos duplicados, o que se muestren en cada fila. Que se muestren sólo una vez los datos repetidos o duplicados puede facilitar la lectura de la tabla y destacar con mayor claridad las diferencias en los datos.

- Especifique la interacción que debe producirse cuando los usuarios trabajen con los resultados, como el desplazamiento a otro informe.

También puede utilizar funciones y expresiones condicionales para dar formato a los resultados de distintas maneras.

Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

### ***Para ocultar una columna en los resultados***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 Active la casilla de verificación Oculte esta columna, si no lo estuviera.

### ***Para crear encabezados personalizados de tabla y columna***

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en Definir criterios.
- 2 Haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.  
Si ha combinado resultados de varios informes, el botón Propiedades de columna está en el nivel de columna de resultados. Para obtener más información sobre los informes, consulte [Combinación de resultados de varios informes mediante operaciones de configuración](#) (consulte "Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración" en la página 1037).
- 3 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 4 En el área Encabezados, active la casilla de verificación Encabezados personalizados.  
Esto permite cambiar el texto y el formato de los encabezados.
- 5 Para cambiar el texto del encabezado de una tabla o columna, especifique un nuevo encabezado en el cuadro de texto adecuado.  
Se utilizará el encabezado especificado en este informe en lugar del encabezado predeterminado.  
**NOTA:** también es posible especificar la navegación a otro informe en el área Interacción de encabezado de columna.
- 6 Para cambiar el formato del encabezado de una tabla o columna, haga clic en el botón Editar formato que hay junto al cuadro de texto.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Editar formato.  
Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde y estilo avanzado. Para obtener más información, consulte "Aplicar formato al contenido de columnas" a continuación.

### ***Para eliminar datos duplicados***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3 En el área Suprimir valores, seleccione la opción adecuada:

- Seleccione Suprimir para que los datos repetidos se muestren sólo una vez y suprimir las filas duplicadas.
- Seleccione Repetir para que se muestren los datos repetidos de cada fila.
- Seleccione Predeterminado para conservar las características de presentación predeterminadas.

### ***Para especificar lo que ocurre cuando los usuarios hacen clic en la columna***

- 1** En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2** En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3** Para especificar lo que debe ocurrir cuando los usuarios hacen clic en la columna, seleccione la opción adecuada en Interacción del encabezado de columna:
  - Predeterminada: restaura la interacción predeterminada.
  - Profundizar: le permite profundizar para ver informaciones más detalladas.
  - Desplazarse: permite desplazarse a otro análisis. Haga clic en el botón Añadir destino de navegación, desplácese hasta el informe o cuadro de mandos de destino e introduzca un título para el destino en el cuadro de texto Título. Repita este paso para cada destino de navegación que desee añadir. Haga clic en el botón Quitar junto al cuadro de texto Título para quitar el destino de navegación.
  - Sin interacción: desactiva la profundización o el desplazamiento. Las interacciones se definen de forma independiente para un encabezado de columna y los datos de una columna.

### ***Para especificar lo que ocurre cuando los usuarios hacen clic en un valor***

- 1** En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.
- 2** En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3** Para especificar lo que debe ocurrir cuando los usuarios hacen clic en un valor, seleccione la opción adecuada en el área Interacción del valor:
  - Predeterminada: restaura la interacción predeterminada.
  - Profundizar: le permite profundizar para ver informaciones más detalladas.
  - Desplazarse: permite desplazarse a otro análisis. Haga clic en el botón Añadir destino de navegación, desplácese hasta el informe o cuadro de mandos de destino e introduzca un título para el destino en el cuadro de texto Título. Repita este paso para cada destino de navegación que desee añadir. Haga clic en el botón Quitar junto al cuadro de texto Título para quitar el destino de navegación.
  - Sin interacción: desactiva la profundización o el desplazamiento. Las interacciones se definen de forma independiente para un encabezado de columna y los datos de una columna.

## Aplicar formato condicional al contenido de columnas

En tablas tradicionales y tablas dinámicas, el formato condicional ayuda a dirigir la atención hacia un elemento de datos si éste cumple una determinada condición. Por ejemplo, puede mostrar las cifras de ingresos altos por ventas en un determinado color o mostrar una imagen (por ejemplo, un trofeo) junto al nombre de cada vendedor que haya superado los ingresos en un determinado porcentaje.

Para ello, seleccione una o varias columnas del informe que desea utilizar, especifique la condición que debe cumplirse y seleccione la configuración para las opciones de fuente, celda, borde y hoja de estilo que desea que se aplique cuando se cumpla la condición. El formato condicional puede incluir colores, fuentes, imágenes, etc., para los datos y la celda de la tabla que los contiene. Los pasos para especificar una condición son muy similares a los que se utilizan para crear filtros.

Puede añadir varias condiciones de forma que los datos y la celda de la tabla se muestren en uno de varios formatos, según el valor de los datos. Por ejemplo, los ingresos bajos por ventas se pueden mostrar en un color y los ingresos altos por ventas, en otro.

Existen varias diferencias sutiles en el formato condicional entre las tablas tradicionales y las tablas dinámicas. El formato condicional aplicado a una columna basada en el valor de otra no se muestra en una tabla dinámica, pero sí en una tabla tradicional. Por ejemplo, establecer el color de un nombre de región según las ventas en esa región no tiene ningún efecto en una tabla dinámica. Sin embargo, establecer el color de los datos de ventas según el valor que tengan éstos sí se muestra en una tabla dinámica, al igual que establecer el color del nombre de región según el nombre real; por ejemplo, mostrar un valor de la región Este en negrita.

**NOTA:** en las tablas dinámicas, las condiciones se evalúan respecto a los valores que calcula o agrega la tabla dinámica. El formato condicional se aplica según el valor subyacente, aunque seleccione la opción **Mostrar como para mostrar los datos en forma de porcentaje o índice**.

Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

### *Para agregar formato condicional a una columna de un informe*

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón **Propiedades de columna** de la columna.
- 2 En el cuadro de diálogo **Propiedades de columna**, haga clic en la ficha **Formato condicional**.
- 3 Haga clic en el botón **Añadir condición** y seleccione en el informe la columna que desea utilizar para crear la condición.

Aparecerá el cuadro de diálogo **Crear/Editar filtro**. Seleccione el operador y el valor de la condición.

**NOTA:** Si accede al cuadro de diálogo **Crear/editar filtro** desde la ficha **Formato condicional**, este cuadro de diálogo muestra únicamente las opciones relativas a formatos condicionales. Por ejemplo, la lista desplegable **Operador** mostrará el subconjunto de operadores que se utilizan para formatos condicionales.

- 4 Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo **Crear/Editar filtro**.  
Aparecerá el cuadro de diálogo **Editar formato**.

- 5 Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde, imagen y estilo avanzado.

Para obtener más información, consulte [Aplicar formato al contenido de columnas](#) de este tema.

**NOTA:** si especifica una imagen como parte del formato condicional, aparece de forma condicional en los resultados.

- 6 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado para volver al cuadro de diálogo Propiedades de columna.

El cuadro de diálogo Propiedades de columna muestra la condición y el formato condicional para aplicar.

Las columnas se evalúan en el orden en que se muestran.

- Para cambiar el orden de una columna, haga clic en los botones Subir o Bajar.
- Para eliminar una columna de la condición, haga clic en el botón Eliminar.
- Para editar una condición o el formato condicional, haga clic en ella o en él.

- 7 Puede especificar otra condición que desee incluir, o hacer clic en Aceptar si ya ha terminado.

En el ejemplo siguiente se describe cómo se puede aplicar formato condicional a los resultados.

Supongamos que un informe contiene diez categorías de clasificación, con el valor 1 en la columna para indicar la peor clasificación y el valor 10 para indicar la mejor clasificación. Podría aplicar formato condicional para mostrar lo siguiente:

- Una imagen para indicar una baja clasificación para las columnas que contienen 1, 2 ó 3.
- Otra imagen para indicar una clasificación media para las columnas que contienen 4, 5, 6 ó 7.
- Una tercera imagen para indicar una alta clasificación para las columnas que contienen 8, 9 ó 10.

En el cuadro de diálogo Gráficas, seleccione la opción Sólo imágenes. En la presentación de los resultados, las columnas se muestran sólo con las imágenes y no con los números de clasificación.

## Aplicar formato al contenido de columnas

Utilice el cuadro de diálogo Editar formato (y las opciones de la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columnas) para seleccionar las opciones de formato de fuente, celda, borde y estilo avanzado para los datos de la columna que contiene una celda en formato tabular, como una tabla tradicional o una tabla dinámica. También puede seleccionar la configuración para los encabezados de tablas y columnas.

Si suplanta las propiedades de formato predeterminadas para una columna, las selecciones que realice serán estáticas. Si especifica propiedades de formato condicional para una columna, las selecciones que realice se aplicarán únicamente si se cumple la condición.

### ***Para utilizar el cuadro de diálogo Editar formato o la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columnas***

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna.



- 2 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.
- 3 En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).
- 4 En el área Celda, seleccione las opciones de alineación y color de fondo, así como una imagen para mostrarla en la celda.
  - Las opciones de alineación horizontal y vertical son similares a las opciones de justificación de texto disponibles en los procesadores de texto. La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

**Para la alineación horizontal:**

Seleccione Izquierda para justificar los datos a la izquierda. Ésta es la justificación más habitual para texto. Seleccione Derecha para justificar los datos a la derecha. Ésta es la justificación más habitual para números. Seleccione Centro para centrar los datos. Para conservar la alineación de datos predeterminada que tiene asociada esta columna, seleccione Predeterminado.

**Para la alineación vertical:**

Seleccione Arriba para alinear los datos respecto a la parte superior de la celda. Seleccione Abajo para alinear los datos respecto a la parte inferior de la celda. Seleccione Centro para alinear los datos respecto al centro de la celda. Para conservar la alineación vertical predeterminada que tiene asociada esta columna, seleccione Predeterminado.

- Cuando haga clic en el botón Imagen, aparecerá el cuadro de diálogo Gráficas.
  - Seleccione la opción Sin imágenes si no desea incluir imágenes.
  - Para incluir una imagen personalizada, seleccione la opción Imagen personalizada y especifique la ruta adecuada en el cuadro de texto. La imagen debe ser una a la que puedan acceder todos los usuarios que van a ver los resultados. Pueden utilizarse imágenes personalizadas tanto para resultados condicionales como incondicionales.
  - Para incluir una imagen distribuida con Oracle CRM On Demand Answers, utilice la ventana de selección de gráficas. La ventana muestra imágenes que son útiles para formato condicional, como medidores y flechas de tendencia. El panel izquierdo muestra las categorías de las imágenes. Cuando se hace clic en una categoría de imagen, el panel derecho muestra las imágenes pertenecientes a esa categoría. Seleccione el botón de selección correspondiente a la imagen que desee utilizar.
  - Para especificar la ubicación de la imagen en la celda, seleccione una opción de la lista desplegable Colocación de imágenes:

Predeterminada: muestra las imágenes en la posición predeterminada, normalmente a la izquierda del encabezado o los datos de la columna.

Imágenes a la izquierda: muestra las imágenes a la izquierda del encabezado o los datos de la columna.

Imágenes a la derecha: muestra las imágenes a la derecha del encabezado o los datos de la columna.

Sólo imágenes: muestra sólo las imágenes, y no el encabezado o los datos de la columna.

- 5 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

- 6 En el área Opciones de formato adicionales, seleccione las opciones para el ancho, alto, sangría (relleno a la izquierda), relleno a la derecha, relleno superior y relleno inferior.
- 7 En el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML), puede sustituir los elementos de estilo y clase especificados en las hojas de estilos de Oracle CRM On Demand Answers. Esta capacidad está dirigida a usuarios que sepan utilizar hojas de estilo en cascada.
  - Haga clic en el icono + para expandir el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML).
  - Haga clic en la casilla de verificación junto a las opciones que desee utilizar y, a continuación, proporcione la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilo.

Por ejemplo, en Usar estilo CSS personalizado puede especificar atributos de estilo CSS válidos, separados por puntos y comas, como:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado para cerrar el cuadro de diálogo.

## Usar cadenas de formato de fecha/hora personalizadas

Las cadenas de formato de fecha/hora personalizadas proporcionan opciones adicionales para el formato de columnas que contienen valores de fecha/hora, fechas y horas.

### Para introducir una cadena de formato de fecha/hora personalizada

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Propiedades de columna de una columna que contenga un valor de fecha/hora, una fecha o una hora.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, active la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado del área Formato de datos.
- 3 En el campo Formato de fecha, seleccione Personalizar en la lista desplegable.
- 4 En el campo Formato de fecha personalizado, escriba la cadena de formato personalizado exactamente igual que aparece en las siguientes tablas, incluidos los caracteres de corchete izquierdo y derecho ([ ]).

**NOTA:** debe escribir la cadena de formato personalizado en el campo Formato de fecha personalizado. Las cadenas de formato personalizado no se pueden seleccionar en la lista desplegable.

### Cadenas de formato personalizado generales

En la siguiente tabla se describen algunas cadenas de formato personalizado generales y los resultados de visualización. Esas cadenas permiten presentar los campos de fecha/hora en la configuración regional del usuario.

Cadena de formato General	Resultado
[FMT:dateShort]	Aplica el formato de fecha abreviado de la configuración regional. También se puede escribir como [FMT:date].

Cadena de formato General	Resultado
[FMT:dateLong]	Aplica el formato de fecha largo de la configuración regional.
[FMT:dateInput]	Aplica un formato a la fecha aceptable para la introducción en el sistema.
[FMT:time]	Aplica el formato de hora de la configuración regional.
[FMT:timeHourMin]	Aplica el formato de hora de la configuración regional omitiendo los segundos.
[FMT:timeInput]	Aplica un formato a la hora aceptable para la introducción en el sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Aplica un formato a la hora aceptable para la introducción en el sistema, pero omite los segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivalente a escribir [FMT:dateShort] [FMT:time]. Aplica el formato de fecha abreviado de la configuración regional de usuario y la hora del formato de hora de la configuración regional. También se puede escribir como [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalente a escribir [FMT:dateLong] [FMT:time]. Aplica el formato de fecha largo de la configuración regional de usuario y la hora del formato de hora de la configuración regional.
[FMT:timeStampInput]	Equivalente a escribir [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Aplica un formato a la fecha aceptable para la introducción en el sistema.
[FMT:timeHour]	Aplica el formato de la configuración regional sólo al campo de hora, como 8 PM.

### Cadenas de formato personalizado ODBC

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado ODBC estándar y los resultados de visualización. Esas cadenas muestran los campos de fecha/hora conforme al estándar ODBC.

Cadena de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Aplica el formato ODBC estándar yyyy-mm-dd (año en 4 dígitos, mes en 2 dígitos, día en dos dígitos).
[FMT:timeODBC]	Aplica el formato ODBC estándar hh:mm:ss (hora en 2 dígitos, minuto en 2 dígitos, segundo en 2 dígitos).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalente a escribir [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Aplica el formato yyyy-mm-dd a la fecha y el formato hh:mm:ss a la hora.
[FMT:dateTyped]	Muestra la palabra fecha antes de la fecha en formato ODBC estándar yyyy-mm-dd. La fecha aparece entre caracteres de comillas simples (').
[FMT:timeTyped]	Muestra la palabra hora antes de la hora en formato ODBC estándar hh:mm:ss. La hora aparece entre caracteres de comillas simples (').

Cadena de formato ODBC	Resultado
[FMT:timeStampTyped]	Muestra la palabra fecha/hora antes del valor de fecha/hora en formato ODBC estándar yyyy-mm-dd hh:mm:ss. El valor de fecha/hora aparece entre caracteres de comillas simples (').

### Cadenas de formato personalizado de campos integrales

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado disponibles para los campos integrales. Esas cadenas permiten presentar los nombres de mes y día en la configuración regional del usuario.

Los campos integrales mantienen número enteros que representan el mes del año o el día de la semana. Para los meses, 1 representa enero, 2 representa febrero y así hasta 12 que representa diciembre. Para los días de la semana, 1 representa domingo, 2 representa lunes y así hasta 7 que representa sábado.

Cadena de formato de campo integral	Resultado
[MMM]	Muestra el nombre abreviado del mes en la configuración local del usuario.
[MMMM]	Muestra el nombre completo del mes en la configuración local del usuario.
[DDD]	Muestra el nombre abreviado del día de la semana en la configuración local del usuario.
[DDDD]	Muestra el nombre completo del día de la semana en la configuración local del usuario.

### Cadenas de formato personalizado para conversión en horas

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas. Se pueden utilizar en los siguientes tipos de campo:

- Campos que contienen números enteros o reales que representan el tiempo transcurrido desde el inicio del día (12:00 AM).
- Campos con la salida en formato [FMT:timeHour]. (Este formato muestra sólo el campo de hora en el formato de la configuración regional, como 8 PM.)

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:timeHour]	Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de horas. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 2 aparece como 2 AM y el valor 12,24 aparece como 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 2 aparece como 12 AM y el valor 363,10 aparece como 06 PM.

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:timeHour(sec)]	Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de segundos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 600 aparece como 12 AM, el valor 3600 aparece como 1 AM y el valor 61214,30 aparece como 5 PM.

### Cadenas de formato personalizado para conversión en horas y minutos

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas y minutos. Se pueden utilizar en los campos que contienen números enteros o reales que representan el tiempo transcurrido desde el inicio del día (12:00 AM).

También se pueden utilizar cuando la salida está en formato [FMT:timeHourMin]. (Este formato muestra la hora en la configuración regional pero omite los segundos.)

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm el número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 12 aparece como 12:12 AM, el valor 73 aparece como 1:13 AM y el valor 750 aparece como 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm es el número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 12:01 AM, el valor 120 aparece como 12:02 AM y el valor 43200 aparece como 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y convierte el número en horas con el formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm el número de minutos. Por ejemplo, el valor 0 aparece como 12:00 AM, el valor 1,5 aparece como 1:30 AM y el valor 13,75 aparece como 1:45 PM.

### Cadenas de formato personalizado para conversión en horas, minutos y segundos

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas, minutos y segundos. Se pueden utilizar en campos que contienen número enteros o reales que representan la hora.

También se pueden utilizar cuando la salida está en formato [FMT:time], como se describe en el tema "Cadenas de formato personalizado generales". (Este formato muestra la hora en el formato de la configuración regional).

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:time]	Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
	horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 12:01:00 AM, el valor 126 aparece como 12:02:06 AM y el valor 43200 aparece como 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 1:00:00 AM, el valor 126 aparece como 2:06:00 AM y el valor 1400 aparece como 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 6,5 aparece como 6:30:00 AM y el valor 12 aparece como 12:00:00 PM.

## Formatos personalizados avanzados

Además de los formatos descritos anteriormente, puede crear su propio formato de fecha y hora utilizando algunos de los formatos de fecha y hora comunes que se describen en la tabla siguiente.

Por ejemplo, utilizando los siguientes formatos, puede crear el formato:

dddd - h:mm tt

que aplica formato a los campos de fecha y hora de la siguiente manera:

Lunes - 4:03 PM

**NOTA:** cuando utilice estos formatos, no incluya los corchetes ([ ]) que son necesarios con otros formatos.

Aunque los siguientes formatos proporcionan una mayor flexibilidad, no permiten el cambio de los formatos de fecha según la configuración regional del usuario, lo cual es posible con muchos de los formatos anteriores.

En la tabla siguiente se describen algunos formatos de fecha y hora comunes.

Formato	Resultado
d	Número del día del mes (por ejemplo: de 1 a 31). Los números de un dígito no van precedidos de un cero (0).
dd	Igual que el formato d, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
ddd	Abreviatura de tres letras del día de la semana (por ejemplo: Dom, Lun).
dddd	Nombre completo del día de la semana (por ejemplo: Domingo, Lunes).
M	Número del mes (por ejemplo: 1, 12). Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
MM	Igual que el formato M, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
MMM	Abreviatura de tres letras del mes (por ejemplo: Ene, Feb).

Formato	Resultado
MMMM	Nombre completo del mes (por ejemplo: Enero, Febrero).
yy	Número de dos dígitos para el año (por ejemplo: 06).
yyyy	Número de cuatro dígitos para el año (por ejemplo: 2006)
h	La hora se indica en un formato de 12 horas. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
hh	Igual que el formato h, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
H	La hora se indica en un formato de 24 horas. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
HH	Igual que el formato H, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
m	Número de minutos. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
mm	Igual que el formato m, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
s	Número de segundos. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
ss	Igual que el formato s, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
tt	Indicador de AM y PM. Se utiliza con los formatos h y hh.

## Configurar fórmulas de columnas

Los usuarios avanzados pueden crear nuevas fórmulas o editar fórmulas existentes mediante funciones integradas. Oracle CRM On Demand Answers admite una amplia variedad de funciones SQL-92, así como extensiones a SQL-92. Para obtener más información sobre las funciones disponibles, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1097).

### Para editar o agregar una fórmula

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Editar fórmula para una columna cuya fórmula desea editar o agregar.
- 2 En el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, seleccione la ficha Fórmula de columna.
- 3 Active la casilla de verificación Personalizar encabezados si desea cambiar el encabezado de la tabla y el texto del encabezado de la columna.
- 4 Modifique la fórmula, si es preciso, mediante los botones que se encuentran debajo del cuadro Fórmula de columna.
- 5 Seleccione una regla de agregación en la lista desplegable Regla de agregación, si es necesario.

- 6 Seleccione la ficha Agrupaciones y combine varios valores o rangos en agrupaciones, si es necesario.  
Para obtener más información, consulte el procedimiento Para combinar varios valores o rangos en contenedores de este tema.

- 7 Haga clic en Aceptar.

En un análisis, también puede utilizar funciones y expresiones condicionales para presentar los resultados de distintas maneras.

### ***Para combinar varios valores o rangos en contenedores***

- 1 En el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, seleccione la ficha Agrupaciones.
- 2 Haga clic en Añadir agrupación o seleccione los valores o rangos del valor que desee combinar en la agrupación y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- 3 En el cuadro de diálogo Editar nombre de agrupación, introduzca en el nombre de la agrupación.
- 4 Repita los pasos 2 y 3 hasta que haya agregado todas las agrupaciones que desee.

Todas las instancias de los distintos valores que integran la agrupación en el conjunto de resultados se reemplazarán por el nombre de la agrupación. Las agregaciones se realizan también en consecuencia.

## **Adición de enlaces de acción a resultados**

Puede agregar vínculos de acción a los resultados. Estos permiten a los usuarios acceder a las páginas de detalles de registros haciendo clic en los enlaces de los registros en los informes. Agregue vínculos de acción utilizando los siguientes métodos:

- **Utilizar clases de enlaces de acción.** Mediante este método, puede configurar el nombre del tipo de registro en el informe como un vínculo de acción. La clase de vínculo de acción toma el valor del ID de fila del informe y lo utiliza para recuperar el registro específico de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar este método para los siguientes tipos de registro: Cuenta, Campaña, Contacto, Oportunidad potencial, Oportunidad, Solicitud de servicio y Usuario.
- **Utilizar direcciones URL.** Mediante este método, puede crear vínculos a cualquier tipo de registro de una tabla o vista de tabla dinámica. Puede configurar la columna de ID de tipo de registro como un vínculo de acción.

### **Acerca de los nombres de tipo de registro en los enlaces de acción**

Cuando se agrega un enlace de acción, debe utilizar el nombre de tipo de registro original en el código o URL que agrega el enlace. Si el administrador de la compañía ha cambiado los nombres tipos de registros en Oracle CRM On Demand, debe averiguar el nombre original del tipo de registro para el que quiera agregar el enlace. Por ejemplo, si el administrador de la compañía ha cambiado el nombre del tipo de registro Cuenta a *Cliente*. Si desea agregar un enlace de acción a un resultado para el tipo de registro Cliente, el código del enlace o URL debe hacer referencia al tipo de registro Cuenta, que es el nombre original del tipo de registro. En función del tipo de enlace que desee crear, utilice el nombre de tipo de registro en el código o URL tal y como se muestra a continuación:



- Cuando se agrega un enlace de acción al tipo de registro Cliente (tipo de registro Cuenta en su origen) utilizando las clases de enlaces de acción, utilice el nombre de tipo de registro *cuenta* en el código del enlace, tal y como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Cuando agrega enlaces de acción mediante las clases de enlaces de acción, el nombre de tipo de registro debe ir todo en minúscula en el código del enlace.

**CONSEJO:** para averiguar el nombre original del tipo de registro para el que desea agregar un enlace, abra la página inicial del tipo de registro. La URL en el campo Dirección de la ventana de su navegador muestra el nombre original del tipo de registro. En este ejemplo en el que el nombre del tipo de registro Cuenta se ha cambiado a *Cliente*, la página inicial de cliente muestra la URL siguiente:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

donde:

*server\_name* es la URL utilizada para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.

- Cuando se agrega un enlace de acción al tipo de registro Cliente (tipo de registro Cuenta en su origen) utilizando una URL, utilice el nombre de tipo de registro *Cuenta* en la URL tal y como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>"
```

**CONSEJO:** para averiguar la URL correcta para la página Detalle de un tipo de registro, abra la página Detalle de cualquier registro de ese tipo. En el campo Dirección en la barra de título de la ventana del navegador, copie la parte relevante de la cadena de la dirección, desde *http* a *Id=*. En el ejemplo en el que el nombre del tipo de registro Cuenta ha cambiado a *Cliente*, la URL se copia de la página Detalle del registro Cliente.

En algunos casos, se utiliza el nombre completo de tipo de registro en todos sitios de la URL para una página de detalle de tipo de registro, como sucede con la URL mostrada en el ejemplo anterior. Otras veces, se utiliza una versión abreviada del nombre del tipo de registro en ciertas partes de la URL.

Por ejemplo, si el tipo de registro al que va a agregar el enlace era en un principio Oportunidad, la URL es la siguiente:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>"
```

El siguiente procedimiento describe cómo agregar vínculos de acción mediante clases de vínculos de acción.

### Para agregar vínculos de acción mediante clases de vínculos de acción

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir criterios, agregue las columnas al informe.  
Debe agregar el campo de nombre de tipo de registro (por ejemplo, Nombre de la cuenta) y el campo ID de tipo de registro (por ejemplo, ID de la cuenta) al informe y colocar el campo de ID inmediatamente a la derecha del campo de nombre en el diseño del informe.
- 2 Haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna de ID de tipo de registro.

- 3 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
- 4 En la ficha Formato de columna, marque la casilla de verificación Ocultar esta columna y haga clic en Aceptar.
- 5 En la página Definir criterios, haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna Nombre del tipo de registro.
- 6 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.
- 7 En la ficha Estilo, haga lo siguiente:
  - a Haga clic en el icono más (+) para ampliar el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML).
  - b Active la casilla de verificación Utilizar clase CSS personalizada y escriba *ActionLink* en el cuadro de texto.
- 8 Haga clic en la ficha Formato de datos.
- 9 En la ficha Formato de datos, haga lo siguiente:
  - a Seleccione la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado.
  - b En Tratar texto como lista, seleccione Formato de texto personalizado
  - c En el campo Formato de texto personalizado, introduzca texto similar al siguiente ejemplo después del símbolo (@).

En el siguiente ejemplo se crea un enlace de acción para una cuenta:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

Para crear un enlace de acción para uno de los tipos de registro que admiten enlaces de acciones creados con clases de enlaces de acciones, sustituya la palabra *cuenta* en el ejemplo anterior por *campana*, *contacto*, *oportunidad potencial*, *oportunidad*, *servicio* o *usuario*, según corresponda. El nombre del tipo de registro debe ir todo en minúscula.

**NOTA:** debe utilizar el nombre original del tipo de registro en el código del enlace. Si el administrador de la compañía ha cambiado los nombres de tipos de registros en Oracle CRM On Demand, deberá averiguar el nombre original del tipo de registro al que vaya a agregar enlaces de acción y utilizarlo en el código del enlace.

- 10 Haga clic en Aceptar.
- 11 Para obtener una vista previa del informe, haga clic en Presentación preliminar de análisis.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar vínculos de acción utilizando direcciones URL. Puede utilizar este procedimiento para agregar vínculos de acción para cualquier tipo de registro.

### **Para agregar vínculos de acción mediante direcciones URL**

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, agregue las columnas al informe, incluida la columna de ID de tipo de registro (por ejemplo, ID de la cuenta).
- 1034** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

**NOTA:** para que el vínculo de acción funcione, debe agregar el campo de ID de tipo de registro al informe.

- 2 Haga clic en el botón Propiedades de columna de la columna de ID de tipo de registro.
- 3 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de datos.
- 4 En la ficha Formato de datos, haga lo siguiente:
  - a Seleccione la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado.
  - b En Tratar texto como lista, seleccione Formato de texto personalizado
  - c En el campo Formato de texto personalizado, introduzca el código del enlace después del símbolo (@), tal y como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

donde:

*server\_name* debe sustituirse por la URL que se utiliza para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.

En el ejemplo anterior, la URL es para el tipo de registro Oportunidad. Utilice la URL correspondiente al servidor Oracle CRM On Demand y al tipo de registro para el que vaya a crear el enlace.

**NOTA:** debe utilizar el nombre original del tipo de registro en la URL. Si el administrador de la compañía ha cambiado los nombres de tipos de registros en Oracle CRM On Demand, deberá averiguar el nombre original del tipo de registro al que vaya a agregar enlaces de acción y utilizarlo en la URL.

Oracle CRM On Demand Answers sustituye el signo arroba (@) final de la cadena por el valor del ID de tipo registro para cada registro del informe. Si no desea que el vínculo muestre el ID de tipo de registro, sustituya el signo arroba (@) final por el texto que desea que se muestre. En el siguiente ejemplo, la palabra *Ver* sustituirá al ID en el enlaces de acción.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">Ver/a>"
```

- 5 Haga clic en Aceptar.
- 6 Para obtener una vista previa del informe, haga clic en Presentación preliminar de análisis.

El siguiente ejemplo muestra el código que se utilizará para un vínculo en un registro de activo:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

El siguiente ejemplo muestra el código que se utilizará para un vínculo en un registro de cita:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

El siguiente ejemplo muestra el código que se utilizará para un vínculo en un registro de tarea:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

## Ordenar columnas y cambiar su orden

Puede seleccionar el orden de los datos de las columnas, así como asegurarse de que las columnas se muestran en el orden deseado.

Puede especificar el orden de una o varias columnas que aparezcan en un análisis. Cuando se hace clic en el botón Ordenar por, se muestra una imagen para indicar el orden que la columna seleccionada aplicará a los resultados.





### Para ordenar un análisis por las columnas

- 1 En la página Definir criterios de Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el botón Ordenar por de la columna por la que desee ordenar.

El botón cambia para indicar el orden.

- 2 Siga haciendo clic en el botón Ordenar por hasta que se muestre el orden que desea.

En la siguiente tabla se describen los órdenes de clasificación disponibles.

Botón	Descripción
	La columna seleccionada no se utilizará para ordenar los resultados.
	Los resultados se ordenarán en orden ascendente, utilizando los elementos de la columna seleccionada.
	Los resultados se ordenarán en orden descendente, utilizando los elementos de la columna seleccionada.
	<p>Cuando aparece un número en el botón Ordenar por, esto indica que la columna no es la columna de ordenación principal aplicada a los resultados. El número corresponde a cuándo se aplica el orden.</p> <p>En este ejemplo, la columna se utiliza como segunda columna de ordenación. La flecha hacia arriba indica que los resultados se van a ordenar en orden ascendente, utilizando los elementos de la columna seleccionada.</p>

## Acerca del uso de direcciones en informes

Muchos informes requieren que se utilicen campos de dirección. En Oracle CRM On Demand, puede generar informes sobre direcciones de dos formas diferentes, dependiendo de sus necesidades. En el área temática activa en Oracle CRM On Demand, una carpeta de direcciones con la palabra Ampliada en ella (por ejemplo, Dirección de facturación - Ampliada) proporciona informes en los nueve campos de dirección estándar incluidos en Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre cómo se asignan los campos a los formatos de dirección para países específicos, consulte Acerca de países y asignación de direcciones.

En los informes no se puede desplazar por los campos incluidos en la carpeta Ampliada de direcciones. Las etiquetas de campos se muestran de forma consistente con independencia del país de cada registro o del país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand.

Sí se puede desplazar por la mayoría de los demás campos de dirección del área temática activa en Oracle CRM On Demand Answers (no los de la carpeta Ampliada) cuando se incluyen en informes. Los campos mostrados coincidirán con los asociados al país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, es posible que no aparezcan todos los campos si el país asociado a un registro específico no es el mismo que el del país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand.

## Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración

Después de seleccionar un área temática y agregar columnas a un informe, puede combinar los criterios de una o más áreas temáticas mediante las operaciones de configuración. Esa acción combina los resultados de dos o más informes en un único informe.

**NOTA:** los números y tipos de dato de las columnas seleccionadas en cada componente deben ser iguales. La longitud de las columnas puede ser diferente.

En la siguiente tabla se muestran los operadores de configuración y se describen sus efectos en los resultados.

Operador de configuración	Efecto en los resultados
Unión	Devuelve las filas no duplicadas de todos los informes.
Unión todos	Devuelve todas las filas de todos los informes, incluidas las filas duplicadas.
Intersección	Devuelve las filas comunes a todos los informes.
Menos	Devuelve las filas del primer informe que no están en el resto de los informes.

### Para combinar los resultados de varios informes

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir criterios, haga clic en el signo más (+) en la sección Avanzado y, a continuación, haga clic en Combinar con análisis similar.

- 2** En el cuadro de diálogo Área temática, seleccione una área temática que contenga los datos que desea combinar con las columnas del informe.

El área temática puede ser la misma que el área temática de la que se obtienen las columnas existentes o bien una diferente.

Aparecerá la página Operaciones de configuración.

- 3** Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para generar el informe combinado.
- 4** Haga clic en el botón Conjunto y seleccione el tipo de operación.
- 5** Seleccione las columnas del área de selección para combinar con el primer informe.
- 6** Si es necesario, defina los filtros que son específicos del área temática actual.
- 7** Añada más áreas temáticas; para ello, haga clic en Editar en la sección Operaciones de configuración y, después, seleccione Crear criterios nuevos.
- 8** Edite las características de las columnas (formato de columna, orden) del informe combinado; para ello, haga clic en Columnas de resultados en la sección Operaciones de configuración.

Esta acción muestra las columnas resultantes con botones que permiten editar el formato y el orden.

## Paso 2: crear el diseño

Después de definir los criterios, debe crear el diseño del informe. En este paso, puede añadir más vistas al diseño, que se muestran inicialmente en la parte inferior del mismo. También puede añadir subtotales y totales a las columnas.

En las vistas se utilizan las funciones de presentación como ayuda para ver los resultados de maneras útiles e intuitivas. Es posible añadir diversas vistas a los resultados, como gráficas y tablas dinámicas que permiten profundizar para obtener información más detallada, texto explicativo, una lista de los filtros utilizados para limitar los resultados y más.

Cuando se ejecuta un informe nuevo, Oracle CRM On Demand Answers muestra inicialmente los resultados en una tabla, con un título que la precede. Para ello, incluye una vista de título, que muestra el nombre del informe guardado, y una vista de tabla, que muestra los resultados en una tabla básica que hereda los formatos, el orden y demás opciones especificados en el paso Definir criterios. Puede personalizar o eliminar estas vistas existentes para un informe, agregar otras vistas, así como combinarlas y colocarlas en cualquier lugar del espacio de trabajo.

La preparación de varias vistas de resultados puede ayudarle a identificar tendencias y relaciones en los datos. Posteriormente, puede guardar el informe con la colección de vistas.

Defina el diseño de los informes en la página Crear diseño en Oracle CRM On Demand Answers. Para acceder a la página Crear diseño, cree un nuevo análisis, tal como se describe en [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 850) o abra un análisis existente en Oracle CRM On Demand Answers.

El diseño puede incluir cualquiera de las vistas mostradas en la tabla siguiente.

Diseño	Descripción
--------	-------------

Diseño	Descripción
Tratamiento	Esta vista permite incluir un título y un subtítulo, un nombre guardado para los resultados y un logotipo personalizado para identificar los resultados. Para la ayuda específica sobre los resultados, puede incluir un icono de ayuda que enlace a cualquier sitio o página HTML que contenga información sobre el informe o los resultados.
Tabla	Esta vista muestra los datos en formato de columna. Puede seleccionar que se muestre una página de información cada vez, lo que resulta útil para conjuntos de resultados grandes, así como controlar el tamaño de la página y la posición de los controles de página. Se admite una amplia variedad de formatos para tablas y éstas pueden incluir gráficas, enlaces, etc., mediante funciones de formato personalizado. Mediante la vista de tabla, los usuarios también pueden cambiar el formato de los encabezados de tablas.
Gráfica	Esta vista permite arrastrar y soltar columnas en una gráfica del diseño. Tiene control total sobre el título, la ubicación de la leyenda, los títulos de los ejes y las etiquetas de datos. Puede controlar el tamaño y la escala de la gráfica, así como los colores mediante una hoja de estilo. Además, puede profundizar en los resultados. Entre los tipos de gráficas compatibles se encuentran gráficas de barras, de columnas y de líneas, gráficas de áreas, gráficas circulares, gráficas de dispersión, gráficas de burbujas y subtipos personalizados, que incluyen gráficas 2D y 3D, gráficas absolutas, gráficas agrupadas, gráficas de barras apiladas, así como gráficas combinadas y personalizadas.
Tabla dinámica	Utilice esta vista si desea intercambiar los encabezados de filas, columnas y secciones para obtener distintas perspectivas. Puede arrastrar y soltar encabezados para que los resultados sean dinámicos, obtener una presentación preliminar de los mismos y aplicar la configuración. Los usuarios pueden desplazarse por las tablas dinámicas y profundizar en la información. Asimismo, los usuarios pueden crear tablas dinámicas complejas que muestren los agregados y totales no relacionados junto a los datos dinámicos, lo que permite efectuar análisis flexibles. Para un conjunto de resultados interactivo, se pueden colocar los elementos en páginas, para que los usuarios puedan seleccionarlos. Al igual que la vista de tabla, es posible dar formato a los elementos mediante funciones de formato personalizado.
Indicador	La vista de indicador muestra los resultados como indicadores (por ejemplo, los indicadores de cuadrante, de barra y de lámpara).
Filtros activos	Esta vista muestra los filtros que están activos para un informe.
Texto estático	Esta vista permite incluir texto estático en los resultados. Puede utilizar código HTML para incluir pancartas, teletipos, objetos ActiveX, subprogramas Java, enlaces, instrucciones, descripciones, gráficas, etc., en los resultados.
Leyenda	Utilice la vista de leyenda para documentar el significado de los formatos especiales utilizados en los resultados, como el significado de los colores personalizados aplicados a los indicadores.
Selector de columnas	Utilice selectores de columnas para permitir a los usuarios cambiar de forma dinámica las columnas que se muestran en los análisis. Esto permite a los

Diseño	Descripción
	usuarios analizar los datos en varias dimensiones y cambiar de forma dinámica el contenido de los resultados.
Selector de vistas	Utilice la vista Selector de vistas para seleccionar una vista específica de resultados entre las vistas guardadas. Cuando se coloca en un cuadro de mandos, el selector de vistas aparece como una lista desplegable para que los usuarios puedan realizar la selección.
Gráfica de nivel	Esta vista muestra una gráfica tridimensional que representa los valores de objetivos y los valores reales utilizando volumen, nivel y color. Resulta útil para mostrar los valores de objetivos que se reducen con el tiempo, como un pipeline de ventas.
Histórica	Esta vista muestra los resultados en uno o varios párrafos de texto. Puede escribir una frase con marcadores de posición para cada columna de los resultados y especificar cómo se deben separar las filas. Puede incorporar código HTML o JavaScript personalizado para especificar cómo se muestra la información.
Símbolo	Esta vista muestra los resultados de un informe como un teletipo o marquesina, similar en estilo al tablero de cotizaciones que se utiliza en muchos sitios Web financieros. Esta vista resulta útil para atraer la atención sobre los resultados y para información de última hora. Puede controlar la información que se muestra y cómo se desplaza por la página. Esta vista admite diversos formatos y puede incluir gráficas, enlaces, etc., mediante funciones de formato personalizado.
Sin resultados	Esta vista permite especificar la presentación de texto explicativo si el informe no devuelve resultados.

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Añadir títulos a resultados](#) (en la página 1041)
- [Añadir tablas a resultados](#) (en la página 1042)
- [Mostrar los resultados en gráficas](#) (en la página 1044)
- [Mostrar los resultados en tablas dinámicas](#) (en la página 1058)
- [Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador](#) (en la página 1069)
- [Mostrar los filtros aplicados a los resultados](#) (en la página 1075)
- [Añadir texto de marcado a los resultados](#) (en la página 1076)
- [Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda](#) (en la página 1078)
- [Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes](#) (en la página 1079)
- [Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas](#) (en la página 1080)
- [Mostrar los resultados en gráficas de embudo](#) (en la página 1081)
- [Añadir texto narrativo a los resultados](#) (en la página 1083)
- [Mostrar los resultados en teletipos](#) (en la página 1086)



- [Avisar a los usuarios de que no hay datos](#) (en la página 1089)

## Añadir títulos a resultados

La vista de título permite añadir títulos, subtítulos, logotipos, enlaces a una página de ayuda en línea personalizada y fechas/horas a los resultados. Puede dar formato a los títulos y subtítulos.

Siempre se añade una vista de título a los resultados, como la primera vista.

### *Para utilizar una vista de título*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de título, haga clic en el botón Agregar vista y, después, seleccione Título en la lista desplegable.
  - Para editar una vista de título existente, busque la vista de título y haga clic en el botón Editar vista.
- 2 En el cuadro de texto Título, especifique el texto que desea que se muestre como título.  
Si no especifica un título, se utiliza como tal el nombre del informe guardado. Para informes no guardados, el cuadro de texto Título está en blanco.
- 3 Si no desea que se muestre el nombre guardado del informe, desactive la casilla de verificación Mostrar nombre guardado.  
Si se activa la casilla, el nombre guardado se mostrará debajo del texto en el cuadro de texto Título (si este texto existe).
- 4 (Opcional) Si desea que se muestre una imagen de logotipo u otra gráfica, especifique la ruta adecuada en el cuadro de texto Logotipo.  
La imagen se muestra a la izquierda del texto del título. Todos los usuarios que van a ver este informe deben poder acceder a la imagen o gráfica.
- 5 (Opcional) En el cuadro de texto Subtítulo, especifique el texto que desea que se muestre como subtítulo.  
El subtítulo seguirá al título real, en una nueva línea.
- 6 Si desea añadir más características de formato al título o subtítulo, realice lo siguiente:
  - a Haga clic en los botones de edición situados a la derecha de los cuadros de diálogo Título y Subtítulo.
  - b Seleccione la configuración que desee para las opciones de fuente, celda y borde y, a continuación, haga clic en Aceptar.

**NOTA:** si especifica un nuevo título, éste reemplazará al título o subtítulo originales.
- 7 Si desea que se muestre la fecha o la hora de ejecución del informe, seleccione una de las opciones de fecha/hora en la lista desplegable Hora de inicio.

- 8 Si desea proporcionar un enlace a ayuda personalizada u otra información relativa al informe, especifique la dirección URL adecuada en el cuadro de texto URL de ayuda.

La dirección URL debe ser una a la que puedan acceder todos los usuarios que van a ver este informe.

- 9 Cuando haya terminado, puede guardar el informe con la vista de título.

## Añadir tablas a resultados

La vista de tabla permite mostrar los resultados en una tabla estándar. Los usuarios pueden desplazarse por los resultados y profundizar en ellos. Puede añadir un total general y totales de columnas, especificar encabezados personalizados de tabla y columna, así como cambiar la fórmula o regla de agregación para una columna. También puede editar las propiedades de una columna para controlar la apariencia y el diseño de la columna y su contenido, y especificar el formato que se va a aplicar sólo si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones.

Además, puede especificar los controles de página y el número de filas por página, así como mostrar los encabezados de tablas y columnas, aplicar el estilo de barra verde y ordenar las columnas. Si se selecciona la ordenación de las columnas, los encabezados de las columnas que se pueden ordenar aparecen ligeramente en relieve.

Siempre se añade una vista de tabla a los resultados, como la segunda vista.

El total general de las columnas con la regla de agregación Promedio será distinto en las vista de tabla y tabla dinámica. En la vista de tabla, el total general de una columna con la regla de agregación Promedio se calcula a partir de la base de datos (como una suma dividida por un recuento). En la vista de tabla dinámica, el total general es el promedio de las filas mostradas en los resultados.

Los totales generales no tienen en cuenta los filtros de métricas al agregar los resultados. Por ejemplo, tiene un informe con la columna Nombre de la cuenta y la métrica Número de oportunidades, con un filtro en Número de oportunidades que es mayor o igual a 10. El total general ignora el filtro de la métrica y en su lugar agrega todas las oportunidades.

**NOTA:** los cambios realizados en las columnas en la vista de tabla (por ejemplo, formato y orden de las columnas, fórmulas, etc.) pueden verse en la página [Definir criterios](#), mientras que los cambios realizados en esta página pueden verse en la vista de tabla.

### Para utilizar una vista de tabla

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de tabla, haga clic en el botón Agregar vista y seleccione Tabla en la lista desplegable de vistas.
  - Para editar una vista de tabla existente, busque la tabla y, a continuación, haga clic en el botón Editar vista correspondiente a la vista de tabla.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.

- 2 Para ver los botones que se pueden utilizar con cada columna individual, seleccione Barras de herramientas de encabezados con resultados en la lista desplegable situada a la derecha de Mostrar.

- 3 Para especificar el orden de una o varias columnas que se muestran en un informe, haga clic en el botón Ordenar por correspondiente a la columna.

Es posible ordenar los resultados por varias columnas. Si selecciona más de una columna, el orden se muestra en el botón Ordenar por. Para obtener más información sobre cómo ordenar, consulte [Ordenar columnas y cambiar su orden](#) (en la página 1036).

- 4 Para especificar los totales, realice las siguientes acciones:

- Para añadir un total general, haga clic en el botón Total general situado en la parte superior y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada. (Haga clic de nuevo en el botón Total general para ver el menú con esta opción).
- Para agregar los totales de una columna individual, haga clic en el botón Total por correspondiente a esa columna y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada (haga clic de nuevo en el botón Total por correspondiente a la columna individual para ver el menú con esta opción).

**NOTA:** el botón Total por está disponible únicamente para las columnas cuyo *total* se puede calcular. Normalmente se trata de columnas con valores repetidos que se suman para calcular el total. Asimismo, si la opción Total basado en informe no está seleccionada, el sistema calcula el total en función del conjunto completo de resultados, antes de aplicar filtros a las medidas.

- 5 Para añadir encabezados personalizados o editar la fórmula de una columna, haga clic en el botón Editar fórmula.

Aparecerá el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, donde puede realizar las siguientes acciones:

- Para especificar encabezados personalizados, active la casilla de verificación Encabezados personalizados y especifique el texto del nuevo encabezado en la ubicación adecuada.
- Para editar la fórmula de la columna, especifíquela en el cuadro de texto Fórmula de la columna.
- Para cambiar la regla de agregación de la columna, selecciónela en la lista desplegable Regla de agregación.
- Para combinar varios valores o rangos de valores de una determinada columna en bandejas, haga clic en la ficha Bandejas. A continuación, añada las bandejas y asígneles un nombre.

Todas las instancias de los distintos valores que integran la bandeja en el conjunto de resultados se reemplazarán por el nombre de la bandeja. Las agregaciones se realizan también en consecuencia.

- 6 Para editar las propiedades de una columna o especificar el formato que se va a aplicar si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones, haga clic en el botón Propiedades de columna.

Aparecerá el cuadro de diálogo Editar formato de columna, donde puede seleccionar las opciones que desee:

- Para obtener información sobre cómo dar formato a las columnas y cómo añadir formato condicional, consulte [Editar propiedades de columnas](#) (en la página 1019).

- 7 Cuando haya terminado, puede guardar el informe con la vista de tabla.

***Para especificar los controles de página y el número de filas por página, mostrar los encabezados de tablas y columnas, aplicar el estilo de barra verde y ordenar las columnas***

- 1 En la vista de tabla, haga clic en el botón Propiedades de la vista de edición de tabla situado cerca de la parte superior del área de trabajo.
- 2 Seleccione las opciones que desee.

## Mostrar los resultados en gráficas

La vista de gráfica permite colocar las columnas en una gráfica y personalizar el título, la ubicación de la leyenda, los títulos de los ejes, las etiquetas de datos, el tamaño y la escala. Puede seleccionar el tipo de gráfica (por ejemplo, una gráfica de líneas o una gráfica de barras), el subtipo de gráfica (por ejemplo, bidimensional) y el estilo de las columnas (por ejemplo, la forma y el patrón de relleno). También puede establecer los bordes y los colores, así como controlar otras características de la gráfica. En la vista de gráfica, los usuarios pueden profundizar en los resultados.

Entre las opciones de gráficas se encuentran gráficas de áreas, gráficas de barras, gráficas de burbujas, gráficas de líneas y otros tipos. Algunos subtipos de gráficas son gráficas 2D y 3D, gráficas absolutas, gráficas agrupadas, gráficas de barras apiladas, así como gráficas combinadas y personalizadas.

En este tema se explica cómo trabajar con gráficas. Contiene la siguiente información:

- Tipos de gráficas de Oracle CRM On Demand Answers
- Botones de vista de gráfica de Oracle CRM On Demand Answers
- Componentes básicos de las gráficas

Este tema también proporciona instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Adición o modificación de vistas de gráfica
- Especificación de las propiedades generales de una vista de gráfica
- Control de la visualización de las líneas de división en las vistas de gráfica
- Especificación de la ubicación de la leyenda en una vista de gráfica
- Configuración de los colores de fondo, de texto y de bordes en una vista de gráfica
- Selección de las columnas para visualizar como ejes en una vista de gráfica
- Establecimiento de las opciones de escala de eje en una vista de gráfica
- Edición de los marcadores de escala en una vista de gráfica
- Creación de marcadores de escala de línea
- Creación de marcadores de escala de rango
- Especificación de la configuración avanzada para los valores Rango y Línea
- Especificación de títulos de eje y etiquetas en una vista de gráfica
- Especificación de títulos de eje en una vista de gráfica
- Especificación de lo que ocurre cuando el usuario hace clic en una gráfica

- Aplicación de formato a la apariencia de una serie de gráficas
- Realización de selecciones para etiquetas de datos en gráficas circulares

**NOTA:** Oracle CRM On Demand Answers utiliza un procesador de gráficas de terceros. El tipo de gráfica, su tamaño y el número de elementos que aparecen en la misma pueden influir en la visualización de los ejes o las leyendas. Esta visualización está limitada por la cantidad de espacio disponible en la página del explorador Web. En algunas ocasiones, ajustando los controles de anchura y altura, podrá hacer que los ejes y leyendas aparezcan en la gráfica.

## Tipos de gráficas de Oracle CRM On Demand Answers

En la siguiente tabla se muestran los tipos de gráficas disponibles en la lista desplegable Gráfica y se describe su uso. No todos los tipos de gráficas se pueden utilizar para todos los tipos de datos. La gráfica predeterminada es una gráfica de barras verticales.

Tipo de gráfica	Descripción
Área	<p>Una gráfica de área es parecida a una gráfica de líneas, pero las áreas de debajo de las líneas están rellenas. Las gráficas de área muestran el porcentaje del total que comprende cada variable.</p> <p>Las gráficas de área son útiles para observar los cambios en el valor o porcentaje acumulado que se producen con el tiempo. Por ejemplo, puede comparar grupos en determinadas medidas como el resultado y mostrar tendencias del grupo.</p>
Barra horizontal	<p>Utilice una gráfica de barras horizontales para comparar datos mediante barras colocadas en sentido horizontal.</p> <p>Las gráficas de barras horizontales son útiles para comparar diferencias entre ítems parecidos. Por ejemplo, puede comparar ventas de productos en competencia, ventas del mismo producto en períodos de tiempo distintos o ventas del mismo producto en diferentes mercados.</p>
Burbuja	<p>Una gráfica de burbujas es una variante de las gráficas de dispersión que muestra los elementos de datos como círculos (burbujas). Muestra tres variables en dos dimensiones. Un valor está representado por la ubicación del círculo en el eje X. Otro valor está representado por la ubicación del círculo en el eje Y. El tercer valor está representado por el tamaño relativo de su círculo.</p> <p>Las gráficas de burbujas son útiles para trazar datos con tres variables y para visualizar datos financieros durante un período.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para crear una gráfica de burbujas, trace un dato en el eje X, otro en el eje Y y un tercer dato en el eje del radio de la burbuja. Estos tres datos se trazan para las selecciones efectuadas en el eje de nivel.</p>
Barra vertical	<p>Una gráfica de barras verticales permite comparar datos mediante columnas verticales.</p> <p>Las gráficas de barras verticales son útiles para comparar las diferencias entre ítems parecidos.</p>

Tipo de gráfica	Descripción
Línea	<p>Una gráfica de líneas sirve para trazar varios datos.</p> <p>Las gráficas de líneas resultan útiles para mostrar patrones y tendencias en datos.</p>
Combinación de barras y líneas	<p>Una gráfica combinada de barras y líneas traza dos conjuntos de datos con rangos diferentes: uno en forma de barras y otro en forma de líneas, que pasan por encima de las barras.</p> <p>Las gráficas combinadas de barras y líneas son útiles para mostrar las relaciones de tendencias entre conjuntos de datos.</p> <p><b>CONSEJO:</b> puede especificar cualquier combinación de barras y columnas, pero debe haber al menos una de cada. Puede especificar todas las columnas para que aparezcan en forma de líneas, pero si sólo desea que se muestren barras, utilice una gráfica de barras. (Si se seleccionan sólo barras para este tipo de gráfica, puede que algunas selecciones de columnas aparezcan en forma de líneas.)</p>
Pareto	<p>Una gráfica de Pareto es una forma de gráfica de barras y gráfica de líneas que muestra criterios en orden descendente. En este tipo de gráfica, la línea muestra el total acumulado de los porcentajes.</p> <p>Las gráficas Pareto resultan útiles para identificar elementos importantes, como el mejor y el peor, o el máximo y el mínimo.</p>
Circular	<p>Una gráfica circular muestra los conjuntos de datos como porcentajes del total.</p> <p>Las gráficas circulares son útiles para comparar las partes de un total, como las ventas por región o por distrito.</p>
Radial	<p>Una gráfica radial traza la misma información que una gráfica de barras, pero muestra los datos proyectados desde el centro de la gráfica. Cada elemento de datos tiene su propio eje de valores.</p> <p>Las gráficas radiales son útiles para examinar la superposición y distribución de datos.</p>
Dispersión	<p>Una gráfica de dispersión muestra valores x-y en forma de puntos discontinuos dispersos en una división x-y. Traza los puntos de datos de acuerdo con dos variables independientes. Una gráfica de dispersión permite trazar grandes cantidades de puntos de datos y observar la agrupación de puntos de datos.</p> <p>Las gráficas de dispersión son útiles para observar las relaciones y tendencias en conjuntos de datos grandes.</p> <p><b>CONSEJO:</b> para crear una gráfica de dispersión, trace un dato en el eje x y otro en el eje y. Estos datos se trazan para las selecciones en el eje de nivel.</p>
Paso	<p>Una gráfica de pasos es parecida a una gráfica de líneas. También sirve para trazar varios datos.</p>

El tipo de gráfica que seleccione determina los subtipos de gráficas disponibles en la lista desplegable Tipo. No todos los tipos de gráficas tienen subtipos; por ejemplo, las gráficas radiales y de burbujas no tienen subtipos. Los subtipos de gráficas utilizan de forma predeterminada la opción 3D, si está disponible. Según el tipo de gráfica seleccionado, las opciones de subtipos pueden ser:

- Gráficas de áreas: 3D y 2D
- Gráficas de barras: 3D, 2D, Barras apiladas 3D y Barras apiladas 2D
- Gráficas de líneas: 3D y 2D
- Gráficas Pareto: 3D y 2D
- Gráficas circulares: 3D y 2D
- Gráficas de dispersión: Dispersión y Dispersión con líneas
- Gráficas de pasos: 3D y 2D







El tipo de gráfica que seleccione también determina los estilos disponibles en la lista desplegable Estilo. No todos los tipos de gráficas tienen estilos. El estilo predeterminado es Relleno sólido, si está disponible. Según el tipo de gráfica seleccionado, los estilos para las gráficas pueden ser:

- Gráficas de áreas: Relleno sólido y Relleno de patrón
- Gráficas de barras: Rectángulo, Cilindro, Gradiente, Triángulo, Rombo, Relleno de patrón
- Gráficas de líneas: Rectángulo, Cilindro, Gradiente, Triángulo, Rombo, Relleno de patrón
- Gráficas Pareto: Rectángulo, Cilindro, Gradiente, Triángulo, Rombo, Relleno de patrón
- Gráficas circulares: Relleno sólido y Relleno de patrón

## Botones de vista de gráfica de Oracle CRM On Demand Answers

Los botones situados en la parte superior de la página de vista de gráfica proporcionan acceso a diversas configuraciones de gráficas. En la siguiente tabla se describen los botones y la configuración de la vista de gráfica.

Botón de vista de gráfica	Descripción
---------------------------	-------------

Botón de vista de gráfica	Descripción
	<b>Propiedades del diagrama.</b> Establece las propiedades generales de la gráfica, como el título, el tamaño o que aparezcan etiquetas de datos.
	<b>Etiquetas y títulos de ejes.</b> Controla la visualización de los títulos de ejes y de las etiquetas de datos en la parte inferior de la gráfica y a la izquierda de la misma.
	<b>Escala de los ejes.</b> Establece las propiedades de escala de los ejes, el número de marcas y el tipo de escala.
	<b>Opciones adicionales de gráfica.</b> Controla opciones adicionales de las gráficas, como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualización de las líneas de división en la gráfica.</li> <li>■ Ubicación de la leyenda, y proporciona opciones para cambiar su tamaño.</li> <li>■ Colores de fondo, del texto y del borde.</li> <li>■ Cómo interactúan los usuarios con la gráfica cuando éstos hacen clic en ella, por ejemplo, cuando profundizan en datos de niveles inferiores o se desplazan automáticamente a un informe guardado relacionado o a un sitio web.</li> </ul>
	<b>Dar formato a datos de gráfica.</b> Permite formatear la apariencia de una serie de gráficas, como el color, la anchura y los símbolos de línea.
	<b>Propiedades avanzadas.</b> En el caso de gráficas circulares, permite seleccionar las etiquetas de datos.

## Componentes básicos de las gráficas

Puede definir los componentes básicos de una gráfica. En la tabla siguiente se describen los componentes que puede personalizar.

**NOTA:** algunos componentes sólo están disponibles en determinados tipos de gráficas. Por ejemplo, una gráfica circular no tiene ejes. El tipo de gráfica que seleccione determina los componentes disponibles.

Componente de la gráfica	Descripción
Etiquetas de medidas	Controla la posición y el formato del encabezado de columna para los datos de la sección Medidas. También ofrece funciones para calcular totales y ordenar. Si sólo hay una medida, este elemento se puede excluir.
Leyenda	Utilice la leyenda para explicar la gráfica. Puede especificar una ubicación de



Componente de la gráfica	Descripción
	la leyenda y si se puede abreviar.
Ejes	Las líneas verticales y horizontales que identifican la escala de la gráfica. Puede especificar los ejes horizontal y vertical de la gráfica.
Líneas de cuadrícula	Matriz de líneas horizontales y verticales que le ayudan a relacionar cualquier punto en una gráfica con los ejes. Puede especificar los colores para las líneas de división.
Marcadores de escala	Identifica la escala de la gráfica. Puede especificar propiedades tales como la ubicación, tamaño, color, anchura de línea y rango.
Profundizar	Muestra más detalles. Puede especificar si el usuario puede profundizar, y cómo lo debe hacer, para acceder a detalles adicionales sobre la información presentada en la gráfica.
Cargo	Especifica un título para describir la gráfica.
Título, etiquetas y límite del eje	Especifica si desea que aparezcan, y cómo aparecen, títulos y etiquetas de escala en los ejes de la gráfica.
Series de gráficas	Elementos de formato de la apariencia de una serie de gráficas, como el color, la anchura de línea y los símbolos de línea. También puede aplicar un formato basado en reglas, como aplicar un determinado color cuando una posición de la serie es igual a un valor especificado.
Marcas	Subdivide los marcadores de escala en un eje, para aumentar el detalle.
Etiquetas de datos	Muestra el valor numérico de los datos cuando desplaza el ratón por la gráfica.

## Adición o modificación de vistas de gráfica

El procedimiento siguiente proporciona los pasos básicos para agregar o modificar una vista de gráfica.

**NOTA:** si selecciona una gráfica que es incompatible con los resultados, éstos no se mostrarán.

### Para agregar o modificar una vista de gráfica

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de gráfica, haga clic en Agregar vista y, a continuación, seleccione Gráfica.
  - Para editar una vista de gráfica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de gráfica.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.
- 2 Seleccione las opciones que desee en los campos Gráfica, Tipo y Estilo de la gráfica.

La selección que realice en el campo Gráfica, como Circular o Línea, determina la opciones disponibles para el tipo y estilo. Para algunas gráficas, sólo están disponibles un estilo y subtipo predeterminado.

A medida que efectúa las selecciones en las listas desplegables, la vista de gráfica cambia para mostrarlas.

**CONSEJO:** puede agregar columnas a la gráfica mientras está en la página de vista de gráfica, haciendo clic en el nombre del campo de cada columna en el área temática activa. Como alternativa, desplácese a la página Definir criterios para agregar columnas adicionales. Las columnas que agregue en la página de vista de gráfica se agregarán al informe global; puede ver las columnas en la página Definir criterios y también en otras vistas, así como en la página de vista de gráfica. Para eliminar una columna de la gráfica, debe desplazarse a la página Definir criterios y hacer clic en el botón Quitar columna de la columna que desee eliminar.

- 3** Utilice los botones situados en la parte superior de la página de vista de gráfica para especificar otras opciones de gráficas.
- 4** Para ver los efectos de los cambios realizados, haga clic en Volver a dibujar.  
Puede hacer clic en Volver a dibujar en cualquier momento para refrescar la vista de gráfica.
- 5** Para quitar los cambios y comenzar desde la gráfica original, haga clic en Restaurar valores por defecto.
- 6** Para cambiar el tamaño de la gráfica, utilice las barras vertical y horizontal.
- 7** Guarde el informe.

### Especificar propiedades generales de gráfica en las vistas de gráfica

Puede establecer las propiedades generales de la gráfica, como el título y el aspecto de las etiquetas de datos.

Las etiquetas de datos están activadas de forma predeterminada para los tipos de gráfica 2D.

La opción predeterminada para el tamaño de la gráfica es ajustar todos los elementos de la gráfica existente, incluidas la altura y la anchura, para que quepan en el espacio disponible. La altura y la anchura de la gráfica se ajustan en proporción cuando el tamaño de la gráfica cambia. La gráfica cambia automáticamente el tamaño de los elementos que contiene. El tamaño revisado se basa en el espacio disponible en la gráfica. Puede especificar un tamaño fijo para la gráfica en el cuadro de diálogo Propiedades del diagrama. El tamaño fijo reemplaza el tamaño predeterminado.

**NOTA:** la gráfica se puede ampliar significativamente cuando el número de ítems crece de forma considerable.

Por ejemplo, suponga que crea un informe para mostrar las ventas de tres productos, crea una gráfica de los resultados con las ventas de los productos mostradas en tres columnas y asigna un tamaño de gráfica que ocupa el 25 % de la página. Si el informe se ejecuta posteriormente y se devuelven seis productos, la gráfica dobla el ancho original, o un 50 % de la página, para que el ancho de las columnas individuales del gráfico permanezca constante.

Los elementos de la gráfica se redimensionan lo necesario para ajustarse a la gráfica. Usando el ejemplo anterior, la gráfica sigue ocupando el 25 % de la página y las columnas se redimensionan para ajustarse al espacio disponible.

### ***Para especificar las propiedades generales de una vista de gráfica***

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Propiedades del diagrama.



- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades del diagrama, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

## **Controlar la visualización de las líneas de cuadrícula en las vistas de gráfica**

Puede determinar si se visualizan las líneas de cuadrícula en la gráfica y especificar el color de las líneas.

### ***Para controlar la visualización de las líneas de división en una vista de gráfica***

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Líneas de división, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se refresca.

## **Especificar la ubicación de la leyenda en la vista de gráfica**

Puede especificar la ubicación de la leyenda y establecer opciones para cambiar su tamaño.

### ***Para especificar la ubicación de la leyenda en una vista de gráfica***

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Leyendas, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

### Configuración de los colores de fondo, de texto y de bordes en una vista de gráfica

Puede especificar el color de fondo, del texto y de los bordes de la gráfica.

#### *Para especificar los colores de fondo, del texto y de los bordes en una vista de gráfica*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Bordes y colores, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.








La vista de gráfica se refresca.

### Seleccionar las columnas a visualizar como ejes en una vista de gráfica

Puede seleccionar las columnas que aparecen en la gráfica y los ejes que representan dichas columnas. Oracle CRM On Demand Answers muestra una matriz de las opciones adecuadas. El borde izquierdo de la matriz muestra las columnas y el borde superior muestra los tipos de ejes disponibles para el tipo de gráfica que está utilizando. Puede indicar también si las etiquetas de medidas aparecen para los datos de hechos trazados en un eje.

Los ejes disponibles cambian en función del tipo de gráfica seleccionado en la lista desplegable Gráfica. En la siguiente tabla se describen los botones de eje de gráfica utilizados en la vista de gráfica.

Botón de eje de gráfica	Eje
-------------------------	-----

Botón de eje de gráfica	Eje
	Establece la columna seleccionada como un eje de nivel para gráficas de dispersión y de burbujas.
	Establece la columna seleccionada como el eje horizontal.
	Establece la columna seleccionada como el eje vertical. En una gráfica radial, éste es el eje de datos.
	Indica si los valores de la columna seleccionada deben aparecer en la leyenda de la gráfica.
	Establece la columna seleccionada como un eje de superposición. Se utiliza para una gráfica combinada de barras y líneas.
	Establece las columnas seleccionadas como el eje de radio. Se utiliza para una gráfica de burbujas.
	Establece la columna seleccionada como el eje de valores circulares. En una gráfica radial, éste es el eje radial.

### ***Para seleccionar las columnas a mostrar como ejes en una vista de gráfica***

- 1 En el área de columnas a la izquierda de la gráfica, haga clic en la casilla de verificación adecuada de uno de los botones de eje para mostrar la columna como el eje correspondiente en la gráfica.  
Los botones de eje cambian según el tipo de gráfica seleccionado en la lista desplegable de gráficas.
- 2 Para agregar una columna a la gráfica, haga clic en la columna del área de selección y, a continuación, establézcala como un eje.  
Es equivalente a añadir la columna al informe en la página Definir criterios.
- 3 Haga clic en Redibujar para actualizar la vista de gráfica.

### **Especificación de opciones de escala de eje en la vista de gráfica**

Puede controlar los límites del eje, las marcas, el tipo de escala y las propiedades de los marcadores de escala.

### ***Para especificar las opciones de escala de eje de una vista de gráfica***

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Escala de los ejes.



- 2 En el cuadro de diálogo Escala de los ejes, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

Para gráficas con ejes numéricos, la configuración de las opciones de escala de eje determinan la selección de la escala:

- Cuando selecciona Predeterminado, Oracle CRM On Demand Answers selecciona la escala y establece el eje en cero (0) para los números positivos.
- Cuando selecciona Zoom para rango de datos, Oracle CRM On Demand Answers selecciona la escala. Evalúa el rango de valores en el eje y selecciona los valores mínimo y máximo adecuados para la escala. Esta característica resulta útil cuando la gráfica recoge un conjunto de valores grandes con un pequeño porcentaje entre ellos. La gráfica amplía los valores de forma que las diferencias se pueden distinguir más fácilmente.
- También puede establecer manualmente los valores de escala de eje en números específicos.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

### **Editar los marcadores de escala en la vista de gráfica**

Los marcadores de escala son líneas destacadas o rangos de fondo sombreado que indican puntos, umbrales o rangos clave. Las líneas o los rangos se pueden aplicar a uno o más ejes en función del tipo de gráfica. Las líneas aparecen delante de la información de la gráfica, mientras que los rangos aparecen en el fondo.

**NOTA:** algunos tipos de gráfica, como las gráficas circulares, no utilizan marcadores de escala.

El siguiente procedimiento proporciona los pasos generales para editar un marcador de escala.

### ***Para editar marcadores de escala para una vista de gráfica***

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Escala de los ejes.



- 2 En el cuadro de diálogo Escala de los ejes, haga clic en Editar marcadores de escala.
- 3 En el cuadro de diálogo Marcadores de escala, haga clic en Agregar para agregar el primer marcador de escala y seleccione las opciones que desee para el marcador.

Las opciones avanzadas incluyen la configuración de la escala a un valor estático, a un nombre de columna determinado o a los resultados de una consulta SQL. Para obtener más información sobre los

tipos de marcadores de escala y el uso de las opciones avanzadas, consulte los procedimientos siguientes al actual.

- 4 Haga clic en Aceptar sucesivamente para cerrar los cuadros de diálogo.

La vista de gráfica se refresca. Es posible que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.

#### ***Para crear un marcador de escala de línea***

- 1 En el cuadro de diálogo Marcadores de escala, en el campo Tipo, seleccione Línea.

- 2 En la tercera columna, especifique una anchura de línea.

Este valor es el grosor de la línea, en píxeles.

- 3 En la cuarta columna, especifique la posición de la línea.

La posición indica dónde se ubicará la línea en el eje. Por ejemplo, si el eje izquierdo tiene valores de 0 a 100 y especifica una posición de 40, verá una línea horizontal que interseca con la posición 40 del eje vertical.

- 4 Introduzca el color de la línea.

- 5 Introduzca un título para la línea.

El título aparece cuando el usuario desplaza el cursor del ratón sobre la línea de la gráfica y de la leyenda.

- 6 Haga clic en Aceptar.

#### ***Para crear un marcador de escala de rango***

- 1 En el cuadro de diálogo Marcadores de escala en el campo Tipo, seleccione Rango.

- 2 Introduzca el valor inferior del rango en la tercera columna.

- 3 Introduzca el valor superior del rango en la cuarta columna.

**NOTA:** debe especificar los valores que aparecen en el mismo eje que el rango. Por ejemplo, si el eje izquierdo tiene valores de 0 a 100 y especifica 20 para el valor inferior y 40 para el superior, aparecerá el fondo de la gráfica en el color que haya especificado para el rango entre dichos valores.

- 4 Especifique el color del rango.

- 5 Especifique un título para el rango.

El título aparece en la leyenda.

- 6 Haga clic en Aceptar.

### Especificación de configuración avanzada para los valores Rango y Línea

Las opciones de estos valores incluyen: un valor estático, un valor derivado de una columna incluida en el informe o uno derivado de una consulta SQL.

#### *Para especificar una configuración avanzada*

- 1 Haga clic en el botón Propiedades junto al campo en el que desee especificar la opción avanzada.
- 2 Seleccione una de las opciones siguientes:
  - **Valor estático.** Introduzca un incremento numérico.
  - **Expresión de variable.** Esta opción se basa en los resultados de una sesión y sus variables de presentación. Esta opción está limitada porque la mayoría de las variables de sesión o presentación podrían no estar relacionadas con los valores de la gráfica.
  - **Nombre de columna.** Seleccione la columna en la que desee basar el incremento.
  - **Consulta SQL.** Esta opción está basada en los resultados de una consulta SQL. Los resultados podrían ser una tabla pero sólo se aplica el valor de celda de la primera fila y de la primera columna.
- 3 Haga clic en Aceptar.

### Especificar títulos de eje y etiquetas en una vista de gráfica

Puede especificar las siguientes opciones para una vista de gráfica:

- Si se muestran los títulos de los ejes y las etiquetas de datos en la parte inferior de la gráfica y a su izquierda.
- Si se giran las etiquetas para ajustarse mejor en la gráfica
- La longitud máxima de la etiqueta
- El texto de la etiqueta si es diferente del predeterminado

**NOTA:** el ajuste del tamaño de una gráfica puede afectar a la visualización de las etiquetas de eje.

#### *Para especificar un título de eje en una vista de gráfica*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Etiquetas y títulos de ejes.



- 2 En el cuadro de diálogo Etiquetas y títulos de ejes, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

La vista de gráfica se refresca.



**NOTA:** cuando establezca la longitud límite de etiqueta, especifique el número total de caracteres que puede contener la etiqueta. Aparecerán puntos suspensivos (...) donde se hayan quitado caracteres adicionales.

## Especificar lo que ocurre cuando el usuario hace clic en una gráfica

Cuando un usuario visualiza la gráfica, puede especificar el tipo de interacción que ocurrirá cuando el usuario hace clic en la gráfica. Los tipos de interacción de una gráfica son los siguientes:

- **Profundizar.** Permite al usuario profundizar en informaciones más detalladas. Es la interacción predeterminada si se ha configurado automáticamente una ruta de profundización. Si no se dispone de una ruta de profundización inicialmente, utilice Desplazarse para configurar una ruta personalizada.
- **Navegar.** Permite al usuario acceder a otro informe guardado o a otro cuadro de mandos.
- **Ninguna.** Desactiva la profundización y el desplazamiento en la gráfica.

### Para especificar lo que ocurre cuando el usuario hace clic en una gráfica

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica.



- 2 En el cuadro de diálogo Opciones adicionales de gráfica, haga clic en la ficha Interacción y seleccione las opciones que desee para la interacción.
- 3 Haga clic en Aceptar.

## Aplicación de formato a la apariencia de una serie de gráficas

El formato de una serie de gráficas permite a los usuarios personalizar los componentes de la serie individual. El formato se basa en su posición. Los usuarios pueden aplicar un formato a la apariencia de las series de gráficas, como el color, la anchura de línea y los símbolos de línea.

Por ejemplo, suponga que, en una gráfica combinada de barras y líneas con dos series de datos, la barra es la posición 1 y la línea es la posición 2. Los usuarios pueden cambiar el color de la barra, la anchura de la línea y el símbolo que representa los puntos de datos. Los usuarios pueden también aplicar un formato basado en reglas, como aplicar un determinado color cuando una posición de la serie es igual a un valor especificado.

### Para formatear la apariencia de una serie de gráficas

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Control de formato de series.



- 2 En el cuadro de diálogo Control de formato de series, seleccione las opciones que desee.

Las opciones disponibles en el cuadro de diálogo Control de formato de series dependen del tipo de gráfica. Por ejemplo, realice las siguientes tareas:

- Para personalizar una serie, desactive la casilla de verificación Utilizar predeterminado.
- Para restaurar una serie a su configuración predeterminada, vuelva a activar la casilla de verificación Utilizar predeterminado.
- Para añadir un nuevo control de formato de serie, haga clic en el botón Añadir. Incluso si la gráfica actual no utiliza esta serie, la utilizará si es necesario (como en el caso de la profundización).
- Para restaurar los valores predeterminados de todas las series, haga clic en el botón Borrar todas.
- Para cambiar los colores, haga clic en el cuadro de color para acceder al cuadro de diálogo Selector de color.
- Para cambiar otros atributos de serie, haga clic en la ficha adecuada y seleccione los atributos de barra o de línea.

- 3 Haga clic en Aceptar.

### Realizar selecciones para etiquetas de datos en gráficas circulares

Las etiquetas de datos aparecen cuando el usuario detiene el cursor del ratón sobre elementos de una gráfica circular. Puede especificar el aspecto de los valores y el contenido de las etiquetas de datos. Los valores se pueden mostrar como porcentajes del total o como valores reales. Las etiquetas de datos pueden mostrar el valor o el nombre, o bien ambos a la vez.

En función de la selección, la gráfica puede cambiar de tamaño para permitir la presentación de las etiquetas de datos.

#### *Para seleccionar etiquetas de datos en gráficas circulares*

- 1 Haga clic en el siguiente botón de la parte superior de la página de vista de gráfica para abrir el cuadro de diálogo Tipo de gráfica especial.



- 2 En el cuadro de diálogo Tipo de gráfica especial, seleccione las opciones que desee para el valor y la etiqueta de datos. A continuación, haga clic en Aceptar.

### Mostrar los resultados en tablas dinámicas

La vista de tabla dinámica es una vista interactiva que permite girar las filas, columnas y encabezados de las secciones para obtener distintas perspectivas de los datos. Es posible desplazarse por las tablas dinámicas y profundizar en ellas, y son especialmente útiles para los informes de tendencias.

En este tema se describen las posiciones de la tabla dinámica y se proporcionan instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Adición o modificación de vistas de tablas dinámicas
- Uso de varias listas desplegables de página en tablas dinámicas
- Sustitución de reglas de agregación predeterminadas en las tablas dinámicas
- Adición de formato a tablas dinámicas
- Visualización de sumas acumuladas en tablas dinámicas
- Visualización del valor relativo de un ítem en tablas dinámicas
- Uso de cálculos en tablas dinámicas
- Generación de cálculos en tablas dinámicas

## Posiciones de la tabla dinámica

Cuando se agrega o modifica una tabla dinámica, las columnas incluidas en el informe se muestran como elementos en la plantilla para tablas dinámicas.

En la tabla siguiente se describen las posiciones de la tabla dinámica.

Posición	Descripción
Páginas	Proporciona un conjunto de resultados interactivo que permite a los usuarios seleccionar los datos que desean ver. Los valores de las columnas que se muestran en la posición Páginas se utilizan como los primeros criterios de filtro. Los valores aparecen en una lista desplegable para poder seleccionarlos. En función de la selección realizada, aparecerá una tabla dinámica (formada por las secciones, columnas, filas y medidas definidas en la tabla dinámica).
Secciones	Proporciona los primeros criterios de filtro. Para cada valor de la columna Sección, aparecerá una tabla dinámica única (formada por las columnas, filas y medidas definidas en la tabla dinámica).
Columnas	Muestra los elementos en una orientación de columnas. Las tablas dinámicas pueden contener muchas columnas.
Filas	Muestra los elementos en una orientación de filas. Al igual que columnas, las tablas dinámicas pueden contener muchas filas.
Medidas	<p>Rellena la sección de una tabla dinámica que contiene datos de resumen. Los elementos del área Medidas se resumen según los elementos que contienen los campos de página, sección, fila y columna. Cada valor de los elementos de Medidas representa un resumen de los datos procedentes de la intersección de las filas y columnas de origen.</p> <p>El elemento Etiquetas de medidas, que se muestra en el área Columnas de forma predeterminada, controla la posición y el formato del encabezado de columna para los datos de la sección Medidas. También ofrece funciones para calcular totales y ordenar. Si sólo hay una medida, este elemento se puede</p>

Posición	Descripción
	excluir.
Excluido	Excluye columnas de los resultados de una tabla dinámica. Cualquier columna añadida como criterio para el informe después de haberse creado la tabla dinámica se añade como excluida.

## Adición o modificación de vistas de tablas dinámicas

El procedimiento siguiente proporciona los pasos básicos para agregar o modificar una vista de tabla dinámica.

### Para agregar o modificar una vista de tabla dinámica

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de tabla dinámica, haga clic en Agregar vista y, a continuación, seleccione Tabla dinámica.
  - Para editar una vista de tabla dinámica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de tabla dinámica.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.

- 2 Para ver la plantilla y los botones para tablas dinámicas que se pueden utilizar con cada columna individual, active la casilla de verificación Mostrar controles.  
En el espacio de trabajo se mostrará la plantilla para tablas dinámicas.
- 3 Arrastre y suelte las columnas del informe, que se muestran como elementos en la tabla dinámica, hasta la posición que desee en la plantilla para tablas dinámicas.
- 4 Para ver una presentación preliminar, active la casilla de verificación Mostrar resultados.  
Puede hacer clic en el enlace Mostrar resultados para actualizar los resultados.
- 5 Para añadir una vista de gráfica junto a la tabla dinámica, active la casilla de verificación Resultados dinámicos de gráfica.  
Para obtener información acerca de la vista de gráfica, consulte [Mostrar los resultados en gráficas](#) (en la página 1044).
- 6 Para cambiar la ubicación de la gráfica en relación a la tabla dinámica, seleccione la ubicación en la lista Posición de la gráfica.

También puede ver únicamente la gráfica y ocultar la tabla si selecciona Sólo gráfica en la lista.

- 7 Para ordenar los resultados, haga clic en el botón Ordenar por correspondiente a la columna por la que desea ordenar.

El botón cambia para indicar el orden:

- Una flecha hacia arriba indica una secuencia en orden ascendente.
- Una flecha hacia abajo indica el orden descendente.

Para obtener más información sobre cómo ordenar, consulte [Ordenar columnas y cambiar su orden](#) (en la página 1036).

- 8 Para añadir totales, realice las siguientes acciones:

- a Para los totales de las áreas Páginas, Secciones, Filas y Columnas, haga clic en el botón Totales y realice una selección:
  - Si no desea totales, seleccione Ninguno. De forma predeterminada, el botón Totales se muestra con un fondo blanco.
  - Para indicar la posición de presentación del total en los elementos de datos, seleccione Antes o Después. Por ejemplo, si añade un total en una fila que contiene regiones y especifica la opción Antes, el total se muestra antes que los distritos individuales de la región.
- b Para los totales del área de medidas, haga clic en el botón Más opciones de la fila o columna a totalizar, seleccione Regla de agregación, seleccione un valor y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada.

**NOTA:** si la opción Total basado en informe no está seleccionada, Oracle CRM On Demand Answers calcula el total en función del conjunto completo de resultados, antes de aplicar filtros a las medidas.

Según la posición de este elemento, los totales de los datos de resumen que están representados por los elementos de Medidas se muestran en forma de columna o fila. Los totales de columnas y filas incluyen etiquetas.

Si el botón Totales aparece atenuado, no se mostrarán los totales.

- 9 Para utilizar otras opciones para columnas, medidas o filas, haga clic en el botón Más opciones y seleccione en la lista desplegable.
- 10 Para aplicar formato a las etiquetas o valores de una columna, haga clic en el botón Totales o Más opciones y, a continuación, seleccione la opción de formato adecuada.
- 11 Guarde el informe.

## Utilizar varias listas desplegables de página en tablas dinámicas

Si coloca varios atributos en el área Páginas de la tabla dinámica, puede crear una página con varias listas desplegables. Posteriormente, cuando los usuarios vean la tabla dinámica, verán una lista desplegable para cada atributo, en lugar de una lista concatenada de atributos en el encabezado de la página (el valor predeterminado).

Por ejemplo, si coloca los atributos Región y Marca en el área Páginas, una lista desplegable Región permite a los usuarios seleccionar una determinada región y ver sólo los datos correspondientes, en lugar de ver el atributo Región concatenado con el atributo Marca.

### ***Para crear una lista desplegable independiente en una tabla dinámica de Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Arrastre y suelte los atributos de destino en el área Páginas.
- 2 Haga clic en el botón Más opciones en el segundo atributo (o posterior) en el área de diseño Páginas.
- 3 Seleccione la opción Iniciar nueva lista desplegable de página.

Aparecerá la lista desplegable para el atributo encima de la presentación preliminar de la tabla dinámica.

Puede crear listas desplegables para otros atributos en el área Páginas. Cuando se guarde el informe, las listas desplegables estarán disponibles para los usuarios con acceso al informe.

## **Sustitución de reglas de agregación predeterminadas en las tablas dinámicas**

Puede sustituir la regla de agregación predeterminada de una medida, especificada tanto por el autor original del informe o por el sistema.

### ***Para sustituir la regla de agregación predeterminada de una medida en una tabla dinámica***

- 1 Haga clic en el botón Más opciones de la medida cuya regla de agregación desea sustituir.
- 2 Seleccione la opción Regla de agregación y, a continuación, seleccione la regla de agregación a aplicar.

## **Añadir formato a tablas dinámicas**

Puede aplicar un estilo de barra verde y de formato estético a una tabla dinámica. Puede también personalizar el aspecto de las secciones, filas, columnas o medidas y de su contenido.

Por ejemplo, puede especificar las opciones de fuente, celda, borde y hoja de estilo de las secciones, valores y etiquetas de medida. Para las secciones, puede incluir y personalizar la posición de los encabezados de columna junto con los valores en esa sección. También puede insertar saltos de página, de forma que cuando cambie un valor en una sección, la nueva sección aparezca en una nueva página.

También puede añadir formato condicional, que ayuda a dirigir la atención hacia un elemento de datos si éste cumple un determinado umbral. Para añadir formato condicional a una columna de una tabla dinámica, consulte [Editar propiedades de columnas](#) (en la página 1019).

### **Añadir estilo de barra verde y formato estético a una tabla dinámica**

El estilo de barra verde muestra filas o columnas alternas en color verde claro. El formato estético afecta al aspecto global de la tabla dinámica y permite cambiar también el color verde predeterminado de la barra.

### **Para agregar el estilo de barra verde y formato a una tabla dinámica**

- 1** En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de vista de tabla dinámica situado cerca de la parte superior del área de trabajo.
- 2** Para agregar estilo de barra verde, active la casilla de verificación Activar estilo de barra verde en filas alternativas.  
Para cambiar el modo de aplicación del estilo, realice una selección en la lista Alternativo.
- 3** Para agregar el formato estético, haga clic en el botón Establecer formato alternativo.
- 4** En el cuadro de diálogo Editar formato, para cambiar el color verde predeterminado de la barra, seleccione un nuevo color de fondo para el formato de celda.  
Para obtener más información sobre el formato estético, consulte [Cambiar el aspecto de los informes](#) (en la página 1004).

### **Añadir formato a secciones y contenidos de sección**

Las opciones de formato de sección y contenido de sección le permiten hacer lo siguiente:

- Incluir y personalizar la posición de los encabezados de columna junto con los valores de la sección.
- Insertar saltos de página. Cada vez que cambia el valor de la sección, la nueva sección aparece en una página nueva. Esto resulta útil para los informes detallados en función de los datos.
- Aplicar formato estético a una sección y su contenido.

### **Para aplicar un formato a las secciones de una tabla dinámica**

- 1** Para formatear la apariencia de una sección, realice las siguientes tareas:
  - a** En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de la sección.
  - b** En el cuadro de diálogo Propiedades de la sección, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.
- 2** Para formatear la apariencia del contenido de una sección, realice las siguientes acciones:
  - a** Haga clic en el botón Propiedades de contenido.
  - b** En el cuadro de diálogo Propiedades de contenido, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

Para obtener más información sobre la aplicación de formato estético, consulte [Cambiar el aspecto de los informes](#) (en la página 1004).

### **Añadir formato a filas**

Las opciones de formato de fila y contenido de fila le permiten hacer lo siguiente:

- Aplicar un formato estético a las filas y a los encabezados y los valores de las filas.
- Utilizar una fila en los cálculos de la tabla dinámica pero suprimir la visualización de esa fila en los resultados.
- Definir un nuevo elemento calculado para utilizarlo en la tabla dinámica.
- Duplicar la fila en la tabla dinámica.
- Eliminar una columna de la vista de tabla dinámica.

### **Para añadir formato a las filas**

- En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Más opciones de la fila y realice la selección en la lista desplegable:
  - Para aplicar un formato estético a los encabezados y valores de la fila, seleccione la opción adecuada.
  - Para obtener más información sobre la aplicación de formato estético, consulte [Cambiar el aspecto de los informes](#) (en la página 1004).
  - Para ocultar una fila de la salida, seleccione Oculto.
  - Para definir un nuevo ítem calculado, haga clic en Nuevo ítem calculado.  
Para obtener más información sobre la definición de ítems calculados, consulte la sección Generación de cálculos en tablas dinámicas de este tema.
  - Para duplicar la fila en la tabla dinámica, seleccione Duplicar capa.
  - Para eliminar la columna del informe, seleccione Quitar columna.
  - La columna se elimina de la tabla dinámica y del resto de vistas de resultados del informe.

**NOTA:** la configuración del formato de datos para columnas incluida en el área Medidas hereda la configuración de las columnas de la sección.

## **Mostrar sumas acumuladas en tablas dinámicas**

Las medidas numéricas de una tabla dinámica se pueden mostrar como sumas acumuladas en las que cada celda consecutiva de la medida muestra el total de todas las celdas anteriores de esa medida. Es una función exclusivamente de visualización y no tiene efectos en los resultados reales de la tabla dinámica.

Habitualmente, las sumas acumuladas se podrían mostrar para columnas duplicadas o para medidas en las que se ha seleccionado la opción de presentar los datos como un porcentaje de la columna, y en las que el último valor es 100 %. Las sumas acumuladas se aplican a todos los totales. La suma acumulada de cada nivel de detalle se calcula por separado.

Los encabezados de columna no se ven afectados cuando se selecciona la opción de suma acumulada. Puede aplicar un formato al encabezado de columna si desea indicar que la opción de suma acumulada está habilitada.

Las siguientes reglas de uso se aplican a las sumas acumuladas:

- Las sumas acumuladas no son compatibles con la función RSUM de SQL (el efecto sería la suma acumulada de una suma acumulada).



- Todas las sumas acumuladas se restablecen en cada nueva sección. Una suma acumulada no se restablece ante un salto de la sección y continúa entre las secciones.
- Cuando una medida no aparece en una única columna o fila, la medida se suma de izquierda a derecha y de arriba a abajo. (La celda inferior derecha contendrá la suma total.) Las sumas acumuladas no se restablecen en cada fila o columna.
- No se admiten acumulados de máximos, mínimos y promedios.

#### **Para mostrar una medida como una suma acumulada**

- En el área Medidas, haga clic en el botón Más opciones de la fila o columna a acumular y seleccione la siguiente opción:

Mostrar como suma acumulada

### **Mostrar el valor relativo de un elemento en tablas dinámicas**

Puede convertir dinámicamente como porcentaje o índice las medidas almacenadas o calculadas de una tabla dinámica. De esa forma se muestra el valor relativo, comparado con el total, del elemento sin necesidad de crear un cálculo específico para él.

Por ejemplo, si va a utilizar una tabla dinámica para examinar las ventas por región, puede duplicar la medida de ventas y verla como un porcentaje del total. Así podrá ver las ventas reales y el porcentaje de ventas del que cada región informa.

Puede ver la medida como un porcentaje entre 0,00 y 100,00 o como un índice entre 0 y 1. Seleccione el método más adecuado.

#### **Para mostrar un ítem como valor relativo en una tabla dinámica**

- 1 En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Más opciones para mostrar la columna como valor relativo.

El siguiente paso es opcional. Cuando duplica la medida en la tabla dinámica, puede visualizar tanto el total de la medida como su valor relativo. Eso elimina la necesidad de sumar la columna dos veces en la página Definir criterios para visualizar el total y el valor relativo en la tabla dinámica.

- 2 Para duplicar la medida, seleccione Capa duplicada.

La medida aparece una segunda vez con el mismo nombre en la tabla dinámica. Para cambiar el nombre de la medida, haga clic en Más opciones, seleccione Dar formato a encabezados y, después, escriba el nuevo nombre en el primer campo.

- 3 Haga clic en Más opciones y seleccione Mostrar datos como, seleccione Porcentaje de o Índice de y, a continuación, la opción de submenú adecuada.

**NOTA:** la opción Mostrar datos como sólo está disponible para los ítems que sean medidas almacenadas o calculadas.

Las opciones para Porcentaje de e Índice de son:

- Columna

- Fila
- Sección
- Página
- Columna principal
- Fila principal
- Capa (si selecciona capa, también debe seleccionar una columna del informe por la que agrupar los porcentajes.)

## Usar cálculos en tablas dinámicas

Puede utilizar cálculos en tablas dinámicas para obtener distintas vistas de los datos. Los cálculos le permiten sustituir la regla de agregación predeterminada especificada en el sistema y, en los informes existentes, la regla de agregación seleccionada por el autor.

En la siguiente tabla se describen los cálculos que se pueden utilizar en las tablas dinámicas.

Cálculo	Descripción
Predeterminado	Aplica la regla de agregación predeterminada como se define en el repositorio de Oracle CRM On Demand Answers o como desee el autor original del informe.
Suma	Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.
Mínimo	Calcula el valor mínimo (valor numérico más bajo) de las filas del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.
Máximo	Calcula el valor máximo (valor numérico más alto) de las filas del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.
Promedio	Calcula el promedio (media) de un elemento del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos. Los promedios de las tablas dinámicas se redondean al siguiente número entero.
Primera	Selecciona la primera ocurrencia de un elemento en el conjunto de resultados.
Última	Selecciona la última ocurrencia de un elemento en el conjunto de resultados.
Recuento	Calcula el número de filas del conjunto de resultados que tiene un valor no nulo. El elemento suele ser un nombre de columna, en cuyo caso se devuelve el número de filas de esa columna con valores no nulos.
Recuento distinto	Añade un procesamiento distinto al de la función COUNT. Eso significa que cada ocurrencia distinta del elemento se contabiliza una

Cálculo	Descripción
	sola vez.
Fórmula	Abre una barra de herramientas que permite seleccionar operadores matemáticas para incluirlos en el cálculo.
Agregación compleja del servidor	Esta configuración fuerza a Analytics Server a calcular y a determinar la regla de agregación, en lugar de la tabla dinámica. Envía una instrucción 'AGGREGATE(x by y)' que Analytics Server interpreta de la siguiente manera: Use la regla de agregación más apropiada para medir 'x' para obtenerlo al nivel 'y'.
Ninguno	No se aplica ningún cálculo.

Para obtener más información sobre las funciones SQL, consulte [Usar funciones en análisis](#) (en la página 1097).

## Generar cálculos en tablas dinámicas

Puede generar cálculos para elementos en las áreas de página, sección, fila y columna.

### Para generar un cálculo para un elemento en una tabla dinámica

- 1 En el área Secciones o Filas, haga clic en el botón Más opciones de la medida en la que desea realizar un cálculo.
- 2 Seleccione la opción Nuevo elemento calculado.  
Aparece la ventana Elemento calculado.
- 3 Asigne un nombre para el cálculo en el campo Nombre.
- 4 Para generar un cálculo distinto de una fórmula, seleccione una de las siguientes opciones:
  - Para generar un cálculo, seleccione la función deseada en la lista desplegable Función y haga clic en uno o más elementos de la lista Valores para añadirlos al campo Función.
  - Para generar varios cálculos para varios elementos, escriba las funciones y haga clic en los nombres de elemento para añadirlos al campo Función.
  - Si calcula el promedio de una columna utilizando un tipo numérico de entero, cambie la fórmula de la columna para que utilice un tipo numérico de doble (coma flotante). Por ejemplo, si la fórmula actual es x, cámbiela a CAST(x as double).

**NOTA:** los promedios de las tablas dinámicas se redondean al siguiente número entero.

- 5 Para generar una fórmula, seleccione la función Fórmula.

**NOTA:** una fórmula crea una agrupación personalizada dinámica en la tabla dinámica. Todas las medidas a las que se hace referencia en una fórmula deben pertenecer a la misma columna lógica y deben estar presentes en los resultados. Las fórmulas se pueden insertar en, o combinar con, otros cálculos.

Los operadores matemáticos permanecen visibles. En la siguiente tabla se muestran los operadores.

Operador	Descripción
+	Signo más, para operaciones de suma en la fórmula.
-	Signo menos, para operaciones de resta en la fórmula.
*	Signo de multiplicación, para operaciones de multiplicación en la fórmula.
/	Signo de división, para realizar una división en la fórmula.
\$	Signo de dólar para actuar en la posición de fila de un ítem en una fórmula.
(	Paréntesis de apertura, para indicar el inicio de una operación de grupo en la fórmula.
)	Paréntesis de cierre, para indicar el final de una operación de grupo en la fórmula.

**a** En el campo Función, escriba la fórmula o haga clic en los nombres de medida y en los operadores para insertarlos en la fórmula.

**b** Utilice paréntesis donde sea necesario.

**6** Cuando el cálculo esté completo, haga clic en Finalizado.

Si se detecta algún error, aparecerá un mensaje. Corrija el error y vuelva a hacer clic en Finalizado.

## Ejemplos de cálculos en tablas dinámicas

Para los ejemplos y explicaciones de esta sección se asume que tiene un conocimiento básico de SQL y de su sintaxis. Los ejemplos son hipotéticos. No se muestran todos los cálculos posibles.

**Ejemplo 1.** En este ejemplo se obtiene el valor de la medida actual, como ventas en dólares, de cada uno de los productos SoftDrinkA, SoftDrinkB y SoftDrinkC y totaliza el valor conjunto.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Es equivalente a seleccionar Sum en la lista desplegable Función y, a continuación, escribir o hacer clic en 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' para añadirlos al campo Función.

**Ejemplo 2.** En este ejemplo se obtiene el valor mínimo de la medida actual, como ventas en dólares, de SoftDrinkA o SoftDrinkB, cualquiera que sea el menor.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

En los ejemplos 1 y 2, todos los cálculos funcionales se realizan para cada elemento de la capa más externa, como la capa Producto. Por ejemplo, si Año y Producto están dispuestos en un eje, y uno de los cálculos precedentes se genera en la capa Producto, los resultados se calcularán por año.

**Ejemplo 3.** En este ejemplo se obtienen los valores de cada ítem de la capa más externa, como Año y Producto, y se totalizan.

```
sum(*)
```

**Ejemplo 4.** En este ejemplo se obtiene la medida actual, como ventas en dólares, de los ítems de la primera, segunda y tercera filas y se totalizan.

```
sum($1,$2,$3)
```

En lugar de especificar el nombre de un elemento, como SoftDrinkA, puede especificar \$n o \$-n, donde n es un número entero que indica la posición de la fila del elemento. Si especifica \$n, la medida se toma de la fila n. Si especifica \$-n, la medida se toma desde la fila n hasta la última fila.

Por ejemplo, para ventas en dólares, \$1 obtiene la medida de la primera fila del conjunto de datos, y \$-1 obtiene la medida desde la última fila del conjunto de datos.

**Ejemplo 5.** En este ejemplo se suman las ventas de SoftDrinkA, SoftDrinkB y SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Es equivalente al siguiente cálculo:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

**Ejemplo 6.** En este ejemplo se suman las ventas de SoftDrinkA con las ventas de diet SoftDrinkA; a continuación, se suman las ventas de SoftDrinkB con las de diet SoftDrinkB; por último, se devuelve el mayor de los dos importes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

## Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador

Utilice la vista de indicador para mostrar los resultados como indicadores. Los indicadores son útiles para mostrar el rendimiento respecto a los objetivos. Los tipos de indicador soportados son los indicadores de cuadrante, de barra y de lámpara.

Puede seleccionar el tipo de indicador y personalizar su aspecto, incluidos el título, los rangos a mostrar, la cantidad de indicadores a mostrar en una fila y otras características, como el ancho del indicador y el tamaño del cuadrante y de la aguja indicadora. También puede establecer los umbrales, bordes y colores, así como controlar otras características del indicador.

Los indicadores permiten la navegación. Cuando un usuario hace clic en un indicador, puede dirigirle a otro informe guardado.

Este tema describe la configuración de indicador y de la vista de indicador. También proporciona instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Agregar o modificar vistas de indicador en Oracle CRM On Demand Answers
- Configuración de las propiedades de fondo en una vista de indicador
- Adición de títulos y pies de página a una vista de indicador
- Adición de rangos de indicador a una vista de indicador
- Especificación de propiedades adicionales en las vistas de indicador
- Configuración de propiedades avanzadas para marcaciones en indicadores de marcación

## Indicadores en Oracle CRM On Demand Answers

En esta sección se describen los tipos, subtipos y tamaños de los indicadores.

### Tipos de indicador

En la siguiente tabla se muestran los indicadores disponibles en la lista desplegable Indicador y se describen sus usos. El indicador predeterminado es el indicador de cuadrante.

Tipo de indicador	Descripción
Reloj	Un indicador de reloj muestra los datos a través de una esfera con una o más agujas que cambian de posición para indicar si los datos se encuentran dentro de los límites predefinidos.
Barra	Un indicador de barra muestra los datos mediante una única barra que cambia de color para indicar si los datos están incluidos entre los límites predefinidos.
Semáforo	Un indicador de lámpara muestra los datos mediante un círculo que cambia de color para indicar si los datos están incluidos entre los límites predefinidos. Una serie de indicadores de lámpara resulta particularmente útil para las salidas de tipo de tarjetas de puntuación.

### Subtipos de indicador

El tipo de indicador seleccionado determina los subtipos de indicador disponibles en la lista desplegable Tipo. El indicador de cuadrante no tiene subtipos. Los subtipos de indicador son los siguientes:

- Indicadores de barra: Relleno y Estilo LED. El subtipo predeterminado es Relleno.
- Indicadores de lámpara: 3 dimensiones (3D) y 2 dimensiones (2D). El subtipo predeterminado es 3D.






### Tamaños de indicador

Los tamaños de indicador son pequeño, medio, grande y personalizado. El tamaño predeterminado es medio.

## Configuración de vista de indicador en Oracle CRM On Demand Answers

Los botones situados en la parte superior de la página de vista de indicador proporcionan acceso a los diversos ajustes de indicador. En la siguiente tabla se describen los botones y los ajustes de la vista de indicador.

Botón de vista de indicador	Descripción
-----------------------------	-------------

Botón de vista de indicador	Descripción
	<b>Propiedades del panel de indicadores.</b> Permite establecer las propiedades del fondo en el que aparece el indicador.
	<b>Títulos de indicador</b> Permite especificar un título, subtítulo, pie de página y pie de página secundario para el indicador.
	<b>Rangos de indicador.</b> Permite especificar los rangos que se pueden especificar en el indicador.
	<b>Propiedades adicionales de indicador.</b> Permite especificar propiedades adicionales de los indicadores, entre las que se incluyen el control de la apariencia de los elementos del indicador, la definición de las propiedades de los límites del indicador y de las marcas y la especificación del tipo de interacción que ocurrirá cuando el usuario haga clic en el indicador.
	<b>Propiedades avanzadas.</b> Permite establecer propiedades avanzadas de la esfera de un indicador de reloj, incluyendo la apariencia de las etiquetas de escala y la longitud y el grosor del arco de la esfera.

## Agregar o modificar vistas de indicador en Oracle CRM On Demand Answers

En el siguiente procedimiento se proporcionan los pasos básicos para agregar o modificar una vista de indicador.

**NOTA:** si selecciona un tipo de indicador que es incompatible con los resultados, éstos no se mostrarán.

### Para agregar o modificar una vista de indicador en Oracle CRM On Demand Answers

- En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de indicador, haga clic en Agregar vista y seleccione Indicador.
  - Para editar una vista de indicador existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de indicador.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.
- Realice las selecciones en los campos Indicador, Tipo y Tamaño.
- Para todos los tipos de indicador, utilice la lista desplegable Medidas para seleccionar la medida del indicador.
- Para indicadores de marcación:
  - Utilice la lista desplegable Tipo de marcador para seleccionar el tipo de aguja indicadora que desee utilizar como por ejemplo, brújula, flecha o línea.

- b** Para seleccionar el color de la aguja indicadora, haga clic en el campo Color y realice una selección.
- c** Para agregar otra aguja indicadora, haga clic en el botón Agregar marcador.
- 5** Utilice los botones situados en la parte superior de la página de vista de indicador para especificar otra configuración de indicador.
- 6** Para quitar los cambios y comenzar con la vista de indicador predeterminada, haga clic en el botón Restablecer predeterminados.
- 7** Guarde el informe.

### **Especificar las propiedades generales de fondo de indicador en la vista de indicador**

Puede establecer las propiedades generales del fondo en que aparece el indicador, como determinar si se muestra un título o si aparece una leyenda en cada indicador. También puede especificar los colores de fondo y de título y determinar si se muestra un borde alrededor del fondo, el número de indicadores por fila y el espacio entre ellos.

#### ***Para establecer las propiedades generales de fondo para una vista de indicador***

- 1** Haga clic en el botón de propiedades de lienzo del indicador situado en la parte superior de la página de vista de indicador.
- 2** En el cuadro de diálogo Propiedades del panel de indicadores, realice la selección para un título de la siguiente forma:
  - Para mostrar el nombre de la medida, no active la casilla de verificación Sustituir valores predeterminados y deje el campo de texto de título vacío.
  - Para mostrar un título diferente, active la casilla de verificación Sustituir valores predeterminados e introduzca el texto del título.
  - Si no desea que un título aparezca en el fondo, active la casilla de verificación Sustituir valores predeterminados y deje el texto del título en blanco.
- 3** Para la leyenda, realice una selección de la lista o, si desea suprimir la visualización de la leyenda, seleccione Ninguno.  
La ubicación predeterminada para la leyenda es debajo del título.
- 4** Para establecer un color de fondo para el área donde aparece el indicador, haga clic en el campo Color de fondo y seleccione uno.
- 5** Para mostrar el título en color, haga clic en el campo Color del texto y realice una selección.
- 6** Para mostrar un borde en los extremos del fondo, haga clic en el campo Color del borde y realice una selección.
- 7** Especifique el número de indicadores por fila y el espacio entre ellos.



El espacio entre los indicadores se mide en píxeles.

- 8 Haga clic en Aceptar.

La vista de indicador se actualiza. La vista se puede redimensionar para adecuarse a las selecciones.

## Añadir títulos y pies de página en la vista de indicador

Puede especificar un título, un subtítulo, un pie de página y un pie de página secundario para el indicador. Si el fondo contiene varios indicadores, se muestra el título y pie de página de cada indicador. Los títulos y pies de página son opcionales.

### *Para añadir títulos y pies de página en una vista de indicador*

- 1 Haga clic en el botón Títulos de indicador situado en la parte superior de la página de la vista de indicadores:
- 2 En el cuadro de diálogo Títulos de indicador, escriba el texto que va a utilizar y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** Al igual que en la vista Histórica, puede utilizar @n para incluir los resultados de la columna indicada en los títulos de indicador. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna y @3 inserta los resultados de la tercera columna. Para obtener más información, consulte [Añadir texto narrativo a los resultados](#) (en la página 1083).

La vista de indicador se actualiza.

## Añadir rangos de indicador en la vista de indicador

Los rangos de indicador identifican los valores mínimo y máximo de cada rango e incluyen un color de rango para el indicador, como verde para aceptable, amarillo para advertencia y rojo para crítico.

Puede establecer rangos de indicador en un valor estático, en el nombre de columna de la medida o en el resultado de una consulta SQL.

### *Para establecer un rango de indicador en una vista de indicador*

- 1 Haga clic en el botón Rangos de indicador situado en la parte superior de la página de la vista de indicadores.
- 2 En el cuadro de diálogo Rangos de indicador, haga lo siguiente:
  - a Introduzca un título para el rango.
  - b Para establecer los rangos mínimo y máximo de los indicadores, haga clic en el botón Propiedades y selecciónelos en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas.
  - c Para especificar el color del rango, haga clic en el botón Color y seleccione uno.
- 3 Haga clic en Aceptar.

La vista de indicador se actualiza.

### Especificar propiedades adicionales de indicador en la vista de indicador

Las propiedades adicionales de indicador incluyen el control del aspecto de los elementos, la configuración de propiedades de elementos de escala, como los límites y las marcas, y la especificación de la interacción a ejecutar cuando un usuario hace clic en el indicador. Esas propiedades se establecen en el cuadro de diálogo Propiedades adicionales de indicador.

Las opciones de aspecto del indicador aparecen en la ficha Aspecto e incluyen los siguientes elementos:

- Si se muestran las etiquetas de datos.

Las etiquetas de datos se pueden mostrar siempre, mostrar sólo cuando el usuario desplaza el cursor del ratón sobre los elementos del indicador o no mostrar nunca.

- Las selecciones de color de fondo, de color del texto y de borde del indicador.
- La altura y el ancho del indicador, en píxeles.

Las opciones de propiedades de la escala aparecen en la ficha Escala e incluyen los siguientes elementos:

- Los límites del indicador predeterminados o personalizados.
- El número de marcas mayores y menores.

Las opciones de interacción del usuario con el indicador aparecen en la ficha Interacción e incluyen los siguientes elementos:

- **Navegar.** Permite al usuario navegar a otro informe guardado o a otro cuadro de mandos.
- **Ninguna.** Desactiva la navegación del indicador.

También puede establecer propiedades avanzadas para el tipo de indicador Barra haciendo clic en el icono.

### Para especificar propiedades adicionales en la vista de indicador

- 1 Haga clic en el botón Propiedades adicionales de indicador en la parte superior de la página de la vista de indicadores.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades adicionales de indicador, realice las selecciones en los separadores Apariencia, Escala e Interacción.
- 3 Haga clic en Aceptar.

La vista de indicador se actualiza.

### Configurar las propiedades avanzadas del cuadrante en un indicador de cuadrante

Las propiedades avanzadas permiten especificar si se muestran las etiquetas de escala y, en su caso, el valor que deben mostrar, establecer la longitud del arco del cuadrante y seleccionar el grosor del cuadrante.

Para la visualización de etiquetas de escala, dispone de las siguientes opciones:

- Porcentaje del total
- Valor real

La longitud del arco del cuadrante se expresa en grados. Por ejemplo, 360 especifica un indicador de cuadrante que es un círculo completo.

El grosor del cuadrante se expresa en píxeles. Cuanto mayor sea el valor especificado, mayor será el grosor del indicador y menor el perímetro interno del cuadrante. No se recomienda especificar valores demasiado grandes para el tamaño del cuadrante ya que pueden provocar una visualización distorsionada.

### ***Para especificar propiedades avanzadas para el cuadrante en un indicador de cuadrante***

- 1 Haga clic en el botón Propiedades avanzadas situado en la parte superior de la vista de indicadores.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades específicas de dial, realice la selección para indicar cómo se muestran las etiquetas de escala.  
  
Para omitir la visualización de las etiquetas de escala, seleccione Ninguna.
- 3 Para establecer la longitud del arco y el grosor del cuadrante, haga clic en la opción para especificarlos manualmente e introduzca los valores.
- 4 Haga clic en Aceptar.  
  
La vista de indicador se actualiza.

## **Mostrar los filtros aplicados a los resultados**

Esta vista muestra los filtros que están activos para un informe. Para obtener más información sobre la adición de filtros a un informe, consulte [Añadir filtros a columnas](#) (consulte "[Adición de filtros a columnas](#)" en la página 1009).

### ***Para añadir o modificar una vista de filtros***

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de filtros, haga clic en Agregar vista y, a continuación, seleccione Filtros activos.
  - Para editar una vista de filtros existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de filtros.  
La vista de filtros aparecerá en el espacio de trabajo.
- 2 Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar.
- 3 Guarde el informe.

# Añadir texto de marcado a los resultados

La vista de texto estático permite añadir o editar texto de marcado para que se muestre con los resultados. Puede añadir texto de marcado que contenga texto con formato, controles ActiveX o código de JavaScript, sonido, animación, logotipos especializados, etc. El texto de marcado puede contener cualquier elemento que admita el explorador utilizado.

En esta sección se proporciona el procedimiento para añadir o modificar una vista de texto estático y algunos ejemplos de texto estático. Si encuentra un ejemplo parecido a lo que quiere hacer, puede copiarlo y personalizarlo según sus necesidades.

## Para agregar o modificar una vista de texto estático

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de texto estático, haga clic en Agregar vista y seleccione Texto estático.
  - Para editar una vista de texto estático existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de texto estático.

En el espacio de trabajo se mostrará la vista de texto estático.

- 2 Especifique el texto de marcado en el cuadro de texto.

Para hacer que el texto aparezca en negrita, en cursiva o subrayado, haga clic en el botón adecuado para insertar las etiquetas HTML de inicio y de finalización y, a continuación, escriba el texto entre las etiquetas. O bien, seleccione primero el texto y, después, el botón de formato.

**NOTA:** para incluir un salto de línea, utilice el botón Salto de línea. Al pulsar Intro no se obtienen varias líneas de texto.

En la siguiente tabla se describen varios ejemplos.

Ejemplo de vista de texto estático	Descripción y notas de uso
Texto HTML	<p>Pegue o escriba el texto HTML (o el texto con formato adecuado) en el cuadro de texto. También puede hacer clic en los botones de etiquetas HTML. Según el formato del texto que escriba, pueden utilizarse etiquetas de marcado para controlar dicho formato. A continuación se indican algunos ejemplos de lo que puede hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Para establecer el tamaño y el color de la fuente: <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Texto en rojo&lt;/FONT&gt;</code></li><li>■ Para combinar etiquetas para efectos adicionales: <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Texto en rojo y negrita&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code></li></ul>

Ejemplo de vista de texto estático	Descripción y notas de uso
Objeto ActiveX	El objeto ActiveX debe ser autónomo y compatible con el explorador utilizado. Pegue o escriba el objeto en la ventana Texto HTML, asegurándose de incluir las etiquetas de inicio y de finalización <object...> y </object>.
JavaScript o VBScript	El guión debe ser autónomo y compatible con el explorador utilizado. Pegue o escriba el guión en el cuadro de texto, asegurándose de incluir las etiquetas de inicio y de finalización <script> y </script>.
Audio	<p>Asegúrese de que conoce la ubicación del clip de audio. Si el clip de audio se va a utilizar en un entorno compartido, debe estar ubicado en una unidad de red a la que puedan acceder todos los usuarios.</p> <p>Utilice la etiqueta HTML &lt;EMBED&gt; para añadir audio, con este formato:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> indica la ubicación y el nombre del clip de audio.</li> </ul> <p>Para agregar un clip de audio ubicado en el disco duro, éste es un ejemplo de HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Para agregar el mismo clip de audio desde una ubicación compartida en el servidor web, éste es un ejemplo de HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Imagen de fondo	<p>En el ejemplo siguiente se utiliza JavaScript.</p> <p>Asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen que desea utilizar como fondo. Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido, debe estar ubicada en una unidad de red o un sitio Web al que puedan acceder todos los usuarios.</p> <p>Si la imagen está ubicada en una carpeta compartida de archivos de cuadro de mandos, éste es un ejemplo de HTML:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";&lt;/script&gt;</pre>

Ejemplo de vista de texto estático	Descripción y notas de uso
	<p>donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>NameOfGraphic</i> es el nombre del archivo que se va a utilizar, como bricks.gif o sand.jpg.</li> </ul>

- 1 Para aplicar el formato estático a la fuente utilizada en la vista de texto estático, haga clic en el botón Dar formato a vista.
- 2 Para importar el formato de fuente de una vista guardada anteriormente, haga clic en el botón Importar formato de otro análisis y acceda a la vista guardada.
- 3 Cuando termine, haga clic en Aceptar.
- 4 Guarde el informe.

## Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda

Utilice la vista de leyenda para documentar el significado de los formatos especiales utilizados en los informes, como el significado de los colores personalizados aplicados a los indicadores.

Por ejemplo, puede utilizar un formato condicional en un informe para mostrar los elementos críticos en color rojo y los elementos que necesitan atención en color amarillo. Puede añadir una leyenda con texto que describa el significado de los colores y títulos que resumen la acción adecuada. Puede utilizar el formato estático para hacer que los colores de fondo del texto coincidan con los colores del informe condicional.

### Para agregar o modificar una vista de leyenda

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de leyenda, haga clic en Agregar vista y seleccione Leyenda.
  - Para editar una vista de leyenda existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de leyenda.

La vista de leyenda aparece en el espacio de trabajo.
- 2 En el campo Títulos, seleccione la ubicación en la que desea que se muestre el título.

Las opciones son Derecha, Izquierda o Ninguno. Si no desea que aparezca ningún título, seleccione Ninguno.

- 3 En el campo Ítems de leyenda por fila, seleccione el número de ítems de leyenda que desea para cada fila.
- 4 (Opcional) Escriba un título para la leyenda, como Leyenda.
- 5 En el primer cuadro de texto Título, escriba el significado de la condición, como Necesita atención inmediata.
- 6 En el primer cuadro de texto Texto de ejemplo, escriba la primera condición que desea documentar, como Crítico.  
Puede utilizar el cuadro de diálogo Formato común para establecer el color de fondo, como rojo. La introducción de texto es opcional. Si lo desea, puede especificar un color de fondo.
- 7 Para agregar otro título, haga clic en el botón Agregar ítem.
- 8 Cuando termine de agregar títulos, haga clic en Aceptar.
- 9 Guarde el informe.

## Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes

Utilice la vista Selector de columnas para permitir a los usuarios cambiar de forma dinámica las columnas que aparecen en un informe. Se puede adjuntar un selector de columnas a cada columna en un informe específico y varias columnas (atributos) a cada selector.

### *Para añadir o modificar una vista de selector de columnas*

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de selector de columnas, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Selector de columnas.
  - Para editar una vista de selector de columnas existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de selector de columnas.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.

- 2 Seleccione la casilla de verificación Activar para cada columna en la que desee que aparezca un selector de columnas.
- 3 Introduzca una etiqueta de columna para cada selector y seleccione una posición para la etiqueta.  
**NOTA:** si no introduce una etiqueta, los usuarios que vean los resultados no verán una etiqueta en el selector.
- 4 Si desea que los resultados se actualicen en cuanto el usuario seleccione cualquier nueva opción en una columna, seleccione la casilla de verificación Actualizar automáticamente cuando se seleccione una nueva

columna. Si no se activa esta casilla de verificación, los usuarios verán un botón Ir situado junto a los selectores de columnas y deben hacer clic en Ir para ver los nuevos resultados.

- 5 Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una vista previa de la vista de selector de columnas.
- 6 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 7 Para mover o editar la vista de selector de columnas (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover una vista a una ubicación diferente de la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista de selector de columnas, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.

Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista de selector de columnas, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
  - Para eliminar una vista de selector de columnas, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
- 8 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas

Utilice la vista Selector de vistas para seleccionar una vista específica de resultados entre las vistas guardadas. Cuando se coloca en un informe, el selector de vistas aparece como una lista desplegable para que los usuarios seleccionen la vista de resultados específica que deseen ver.

### ***Para agregar o modificar una vista de selector de vistas***

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista de selector, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzada y, a continuación, Selector de vistas.
  - Para editar una vista en el selector de vistas existente, haga clic en el botón Editar vista del selector de vistas.

En el espacio de trabajo se mostrará la vista Selector de vistas.

- 2 (Opcional) Escriba un título para el selector de vistas e indique dónde debe aparecer el título en relación con el selector de vistas.
- 3 Realice las selecciones que desee incluir en el selector de vistas:
  - Seleccione las vistas en el cuadro Vistas disponibles y desplácese al cuadro Vistas incluidas.



- En el cuadro de vistas incluidas, haga clic en el botón Cambiar nombre para cambiarle el nombre a una vista seleccionada.

**NOTA:** en la vista Ninguno se muestra sólo el selector.

- 4 Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una presentación preliminar de la vista Selector de vistas.
- 5 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 6 Para mover o editar la vista Selector de vistas (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para dar formato al aspecto de la vista del selector de vistas, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista en el selector de vistas, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
  - Para eliminar una vista en el selector de vistas, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
- 7 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Mostrar los resultados en gráficas de embudo

Esta vista muestra los resultados en una gráfica tridimensional que representa los valores de objetivos, los valores reales y los niveles por color. Generalmente, las gráficas de embudo se utilizan para representar gráficamente los datos relacionados con las etapas del proceso, como la cantidad de ingresos potenciales mostrados para cada etapa de ventas.

Las gráficas de embudo son perfectas para mostrar los datos reales en comparación a los objetivo si se sabe que van a disminuir (o aumentar) los datos objetivo de forma significativa por etapa, como un pipeline de ventas. Puede hacer clic en una de las áreas coloreadas para profundizar hasta información más detallada.

En las gráficas de embudo, los umbrales indican el porcentaje del valor objetivo y los colores proporcionan información visual de cada etapa:

- Todas las etapas en las que el valor real caiga por debajo del umbral mínimo aparecen en color rojo.
- Todas las etapas en las que el valor real caiga por debajo del umbral máximo aparecen en color amarillo.
- Todas las etapas en las que el valor real sea mayor que el umbral máximo aparecen en color verde.

### **Para agregar o modificar una vista de gráfica de nivel**

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una nueva vista de gráfica de nivel, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Gráfica de nivel.
- Para editar una vista de gráfica de nivel existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de gráfica de nivel.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista de gráfica de nivel.

## 2 Seleccione las opciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo de espacio de trabajo de la vista Gráfica de embudo	Descripción
Título de la gráfica	Especifica el título que aparece en la parte superior de la gráfica.
Etapas	Identifica la etapa que se representa, desde la lista desplegable. Estos valores se muestran en el eje horizontal.
Valor real	Especifica el valor real de la etapa, una columna seleccionada de la lista desplegable.
Valor objetivo	Especifica el valor objetivo de la etapa, una columna seleccionada de la lista desplegable.
Valor objetivo sólo para la etapa final	Indica si el valor objetivo debe aparecer en cada etapa o sólo en la etapa final.
Factor requerido para cumplir el objetivo	Identifica los factores requeridos para cumplir los objetivos.
Umbral mínimo	Especifica el umbral mínimo. Los valores inferiores a este porcentaje aparecerán en rojo. Los valores entre este porcentaje y el umbral máximo aparecerán en amarillo.
Umbral máximo	Especifica el umbral máximo. Los valores superiores a este porcentaje aparecerán en verde.
Tamaño	Especifica el tamaño.
Forzar forma estándar y ancho de etapa igual	Indica si Oracle CRM On Demand Answers fuerza automáticamente una forma estándar y anchuras de las etapas iguales en la gráfica.
Interacción	Indica el nivel de interacción permitido en la gráfica. Entre las opciones se incluyen Ninguno, Profundizar y Navegar.

- 3 Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una vista previa de la vista de gráfica de nivel.
- 4 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 5 Para mover o editar la vista de gráfica de nivel (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:

- Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
- Para formatear la apariencia de la vista de gráfica de nivel, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.

Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).

- Para editar una vista de gráfica de nivel, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
- Para eliminar una vista de gráfica de nivel, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.

**6** Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Añadir texto narrativo a los resultados

Utilice la vista de texto narrativo para añadir uno o más párrafos de texto para que aparezcan con los informes. El texto narrativo es útil para proporcionar información relativa a contexto, texto explicativo o descripciones ampliadas. Puede llevar a cabo las siguientes acciones en el texto narrativo:

- Escriba una frase con marcadores de posición para cada columna de los resultados.
- Especifique cómo se deben separar las filas.
- Utilice los botones de formato para poner el texto en negrita, cursiva o subrayado e introducir saltos de línea.
- Aplíqueles formato estético a las fuentes utilizadas en la vista histórica o importe el formato de fuente de una vista guardada anteriormente.

## Ejemplo de uso de la vista de texto narrativo

Un usuario crea un informe que devuelve el nombre de región en la segunda columna, como parte del conjunto de resultados. El usuario desea que la vista histórica aparezca como se muestra en el siguiente ejemplo, con texto introductorio y cada región incluida como nueva línea:

**Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son:**

Región Este

Región Oeste

En la siguiente tabla se enumeran y describen las entradas de la vista histórica del usuario.

Campo	Entrada	Explicación
Prefijo	[b] Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son: [/b][br][br]	La entrada prefija la histórica con texto. Al texto se le aplica formato para que aparezca en negrita y a continuación se incluyen dos saltos de línea.  El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Prefijo y hace clic en el botón de negrita ( <b>B</b> ) para introducir las etiquetas de inicio y cierre de texto en negrita. El usuario escribe el siguiente texto entre las

Campo	Entrada	Explicación
		etiquetas: Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son: A continuación, el usuario hace clic en el botón Salto de línea dos veces.
Histórica	@2	La entrada incluye los resultados de la segunda columna (el nombre de región) en el texto descriptivo. El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Histórica y escribe los caracteres @2.
Separador de filas	[br]	La entrada inicia la fila del texto narrativo en una nueva línea. El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Separador de fila y hace clic en el botón Salto de línea dos veces.
Sufijo	[br][b] Informe Fin de ventas por región[/b]	La entrada adjunta texto a la histórica, de la misma forma que el prefijo.

## Caracteres reservados de la vista histórica

En la vista histórica, los siguientes caracteres son caracteres reservados:

- @ (un símbolo, a menos que se utilice como marcador de columna en el cuadro de texto Histórica)
- [ ([corchete izquierdo)
- ] (])corchete derecho)
- ' (^comilla simple)
- \ (\\barra diagonal inversa)

**NOTA:** Si desea incluir un carácter reservado, sitúe un carácter de barra diagonal inversa delante (\) para salir. Por ejemplo, para incluir un carácter de barra diagonal inversa en el texto narrativo, escriba \\\.

## Adición o modificación de vistas históricas

El siguiente procedimiento proporciona los pasos para editar una vista histórica.

Utilice los botones de formato de los cuadros de texto Prefijo, Histórica y Sufijo para poner el texto en negrita, cursiva o subrayado.

**NOTA:** para incluir un salto de línea, utilice el botón Salto de línea. Al pulsar Intro no se obtienen varias líneas de texto.

**Para añadir o modificar una vista histórica**

- 1 En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una nueva vista histórica, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Descripción.
- Para editar una vista histórica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista histórica.

- 2 Introduzca las selecciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo de espacio de trabajo de la vista Histórica	Comentarios
Prefijo	Especifica el encabezado de la histórica. Este texto aparece al principio de la histórica.
Histórica	Indica el texto narrativo que aparece para cada fila de los resultados. Utilice @n para incluir los resultados de la columna indicada en la histórica. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna en la histórica y @3 inserta los resultados de la tercera columna.
Separador de fila	Especifica una etiqueta de separador de fila. Para utilizar un separador distinto al valor predeterminado del formato, introduzca el separador de fila deseado en el cuadro de texto Separador de fila.
Sufijo	Especifica el pie de página de la histórica. Este texto aparece al final de la histórica.

- 3 Para aplicar el formato estético a la fuente utilizada en la vista histórica, haga clic en el botón Formato de vista.
- 4 Para importar el formato de fuente de una vista guardada anteriormente, haga clic en el botón Importar formato de otro análisis y acceda a la vista guardada.
- 5 Para ver una vista previa de la vista histórica, active la casilla de verificación Mostrar resultados.
- 6 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 7 Para mover o editar la vista histórica (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista histórica, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista. Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).

- Para editar una vista histórica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
- Para eliminar una vista histórica, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.

**8** Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Mostrar los resultados en teletipos

Un teletipo muestra los resultados de un informe como marquesina (moviendo los resultados que se desplazan por la página). Puede personalizar el tamaño del área de desplazamiento, la velocidad y la dirección en que se desplazan los resultados y otros valores de visualización.

**NOTA:** Si su explorador Web no admite texto en movimiento, el resultado se seguirá mostrando igualmente pero no se desplazará por la página.

### *Para agregar o modificar una vista Teletipo*

**1** En la página Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una nueva vista de teletipo, haga clic en Agregar vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Símbolo.
- Para editar una vista de teletipo existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de teletipo.

En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista de teletipo.

**2** Para generar la configuración predeterminada para los campos utilizados con más frecuencia, haga clic en el botón Establecer valores predeterminados.

**ADVERTENCIA:** Si hace clic en el botón Establecer valores predeterminados después de introducir valores en otros campos, éstos se borrarán.

**3** Para borrar todos los campos, haga clic en el botón Borrar campos.

**NOTA:** Después de borrar todos los campos, puede hacer clic en el botón Establecer valores predeterminados para restaurar los valores predeterminados de los campos más habituales.

**4** Seleccione las opciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción

Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción
Comportamiento	<p>Especifica cómo se mueven los resultados en el teletipo:</p> <p><b>Desplazar.</b> Los resultados se inician ocultos, desplácese por la página y salga antes de repetir.</p> <p><b>Presentación.</b> Los resultados se inician ocultos, desplácese por la página y deténgase una vez alcance la otra parte.</p> <p><b>Alternativo.</b> Los resultados se devuelven en todas direcciones dentro de la marquesina.</p>
Dirección	Especifica la dirección en que se desplazan los resultados en el teletipo (Izquierda, Derecha, Abajo o Arriba).
Ancho	<p>Especifica el ancho del teletipo, ya sea en píxeles o como porcentaje del ancho de página.</p> <p>Por ejemplo, un valor 200 indica un ancho de 200 píxeles y un valor del 25% indica un ancho de un cuarto de la página.</p>
Altura	<p>Especifica el altura del teletipo, ya sea en píxeles o como porcentaje de la altura de página.</p> <p>Por ejemplo, un valor 200 indica una altura de 200 píxeles y un valor del 25% indica una altura de un cuarto de la página.</p>
Texto de inicio	<p>Especifica cualquier gráfico o texto opcional que aparece al principio de cada nuevo trazado de los resultados. Puede utilizar HTML para aplicar formato al texto.</p> <p>Si incluye una imagen, asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen. Si la imagen está destinada sólo a su uso, ésta podría ser una ubicación de ejemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido o en un sitio Web, debe estar ubicada en una unidad de red al que puedan acceder todos los usuarios. Para una imagen compartida, especifique el nombre UNC, por ejemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Formato de fila	<p>Especifica el HTML que se va a utilizar en el formato de las filas de los resultados.</p> <p>Para incluir los resultados de una columna indicada, utilice @n. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna y @3 inserta los resultados de la tercera columna.</p>
Separador de fila	Especifica el carácter que separa una fila de otra.
Separador de columnas	Especifica el carácter que separa una columna de otra. Se

Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción
	utiliza si el formato de fila está vacío, lo que da como resultado que se muestren todas las columnas.
Texto de finalización	<p>Especifica cualquier gráfico o texto opcional que aparece al final de cada nuevo trazado de los resultados. Puede utilizar HTML para aplicar formato al texto.</p> <p>Si incluye una imagen, asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen. Si la imagen está destinada sólo a su uso, ésta podría ser una ubicación de ejemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido o en un sitio Web, debe estar ubicada en una unidad de red al que puedan acceder todos los usuarios. Para una imagen compartida, especifique el nombre UNC, por ejemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

**NOTA:** algunos de estos campos se rellenan previamente con HTML, que proporciona el formato inicial. Tenga cuidado al editar este texto, ya que el HTML original sigue siendo válido. Si elimina el HTML de uno de los campos, debe quitarlo también del resto, si no, el teletipo no funcionará correctamente.

**5** Para especificar opciones adicionales, realice las siguientes acciones:

**a** Haga clic en el botón Avanzado.

Aparece el cuadro de diálogo de opciones de teletipos adicionales.

**b** Realice su selección de las opciones avanzadas y haga clic en Aceptar.

En la tabla siguiente se describen las opciones avanzadas.

Opciones avanzadas del espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción
Nº bucles	<p>Especifica el número de veces que se desplazarán los resultados. El valor predeterminado es un número infinito de veces.</p> <p>Debe especificar un número entero.</p>
Cantidad de desplazamiento	<p>Establece el número de píxeles entre los nuevos trazados sucesivos de los resultados. Los valores mayores provocan un desplazamiento menos suave y más rápido.</p>
Retraso de desplazamiento	<p>Especifica el número de milisegundos entre los nuevos trazados sucesivos de los resultados. Los valores mayores provocan un desplazamiento más lento.</p>



Opciones avanzadas del espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción
Color de fondo	Especifica el color que se va a utilizar como fondo. En función de lo que admita el explorador, puede introducir un nombre de color, como amarillo o azul, o utilizar el formato hexadecimal de 6 dígitos, como #AFEEEE para el turquesa claro. (Puede omitir el carácter de símbolo numérico del formato hexadecimal.)
Atributos adicionales de marquesina	Especifica otras opciones de marquesina que puede admitir el explorador, como ALIGN="top   middle   bottom" para eliminar el teletipo en la parte superior, media o inferior del texto que lo rodea. También puede añadir HTML para personalizar más el aspecto del teletipo.

- 6 Para ver una vista previa de la vista de teletipo, active la casilla de verificación **Mostrar resultados**.
- 7 Haga clic en **Aceptar** para volver a la página **Vistas de diseño**.
- 8 Para mover o editar la vista de teletipo (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista de teletipo, haga clic en el botón **Dar formato a vista de la vista**.  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista de teletipo, haga clic en el botón **Editar vista de la vista**.
  - Para eliminar una vista de teletipo, haga clic en el botón **Eliminar vista de la vista**.
- 9 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Avisar a los usuarios de que no hay datos

La vista **Sin resultados** permite especificar la presentación de texto explicativo si el informe no devuelve resultados. El texto puede ayudar a los usuarios a entender que no existían datos.

### **Para agregar o modificar una vista Sin resultados**

- 1 En la página **Crear diseño de Oracle CRM On Demand Answers**, realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar una nueva vista **Sin resultados**, haga clic en **Agregar vista**, seleccione **Avanzado** y, a continuación, seleccione **Sin resultados**.

- Para editar una vista Sin resultados existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.  
En el espacio de trabajo se mostrará la vista Sin resultados.
- 2 Introduzca texto explicatorio en el cuadro Titular y Texto.
- 3 Para ver una presentación preliminar de la vista Sin resultados, active la casilla de verificación Mostrar resultados.
- 4 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
- 5 Para mover o editar la vista Sin resultados (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
  - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
  - Para formatear la apariencia de la vista Sin resultados, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.  
  
Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
  - Para editar una vista Sin resultados existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
  - Para eliminar la vista Sin resultados, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
- 6 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

## Paso 3: definir las peticiones (opcional)

Para permitir que los usuarios de Oracle CRM On Demand Answers especifiquen un valor de filtro al ejecutar un informe y definan una petición de tiempo de ejecución para el informe. Las peticiones de tiempo de ejecución son útiles, ya que puede que los informes se tengan que filtrar de forma diferente en función de los distintos usuarios o las fechas en que se ejecuten.

Una petición de tiempo de ejecución se distingue de un filtro predefinido en que el filtro se configura cuando se define el informe y no se puede cambiar sin revisar el propio informe. Por ejemplo, si define una petición en el tipo de cuenta del informe, a los empleados se les solicita que seleccionen qué valor de tipo de cuenta se ve al ejecutar el informe. Si define el filtro predefinido como tipo de cuenta específico, como Competidor, el filtro se predefine en el código y el usuario no lo puede modificar en el tiempo de ejecución.

Puede crear peticiones en la página Definir peticiones en Oracle CRM On Demand Answers. Para acceder a la página Definir peticiones, cree un nuevo análisis como se describe en [Introducción a las respuestas \(informes personalizados\)](#) (en la página 850) o abra un análisis existente en Oracle CRM On Demand Answers.

Existen dos tipos de peticiones que puede crear:

- Petición de filtro de columna

Una petición de filtro de columna proporciona el filtrado general de una columna dentro de un informe. Una petición de filtro de columna puede incluir todas las opciones de una columna o puede incluir opciones restringidas. Por ejemplo, si un informe contiene un filtro de tipo Región=Este, que restringe las opciones de la columna Ciudad, se reducen las selecciones de ciudades únicamente a las de la

región Este. Esto elimina la selección de un filtro mutuamente excluyente que podría no dar nada como resultado.

#### ■ Petición de imagen

Una petición de imagen proporciona una imagen en la que hacen clic los usuarios para seleccionar criterios de un informe. Por ejemplo, en una organización de ventas, los usuarios pueden hacer clic en los territorios desde una imagen de mapa para ver la información de ventas o hacer clic en una imagen de producto para ver información de ventas sobre dicho producto. Los usuarios que saben cómo utilizar la etiqueta HTML <map> pueden crear una definición de mapa de imágenes.</map>

**NOTA:** En Oracle CRM On Demand Answers, no se visualizan las peticiones en las páginas Definir criterios, Crear diseño, Definir peticiones y Revisar. Las peticiones se muestran al hacer una vista previa del análisis y cuando los usuarios ejecutan el análisis.

#### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Agregar peticiones de filtros de columna](#) (en la página 1091)
- [Agregar peticiones de imágenes](#) (en la página 1093)

## Agregar peticiones de filtros de columna

Una petición de filtro de columna permite que los usuarios seleccionen valores para filtrar una columna de un informe. Puede definir el rango de posibles valores de filtro y cómo selecciona el usuario los valores de filtro del informe.

Puede definir las peticiones de filtros de columna en la página Definir peticiones de Oracle CRM On Demand Answers. Al haber creado varias peticiones de filtros de columna para un informe, se les presentan al usuario de una en una, en el orden en que aparecen, de arriba a abajo.

#### *Para agregar o modificar una petición de filtro de columna*

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir peticiones, haga clic en Crear petición y seleccione la petición de filtro de columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de petición, introduzca un título para la petición de filtro de columna en el cuadro Título.  
El título aparece cuando un usuario ejecuta el informe.
- 3 Introduzca una descripción en el cuadro del mismo nombre (opcional).
- 4 Desde la lista desplegable Filtrar por columna, seleccione la columna del informe que desee filtrar y, a continuación, desde la lista desplegable Operador, seleccione el operador que desea utilizar.  
Si desea que el usuario seleccione el operador, seleccione el operador \*Solicitar a usuario.
- 5 Especifique cómo debe seleccionar el usuario los valores haciendo clic en la opción adecuada.

Los usuarios pueden seleccionar valores de una lista desplegable o explorar diversas opciones e introducirlas en un cuadro de texto.

**NOTA:** se permite un máximo de 1.000 valores si se seleccionan de una lista desplegable.

- 6 Para permitir que el usuario seleccione únicamente un valor de la petición de filtro de columna, seleccione la casilla Valor único.

- 7 En el elemento Qué valores se deben mostrar al usuario, seleccione una de las siguientes opciones:

- Para no mostrar ningún valor, haga clic en Ninguno.

El usuario tendrá que introducir el título.

- Para mostrar todos los valores posibles, haga clic en Todos los valores.

- Para mostrar un subconjunto de valores, haga clic en Filtrar valores limitados o en Resultados de SQL.

**Filtrar valores limitados.** La limitación de valores resulta práctica a la hora de solicitar varias columnas o si los resultados ya contienen un filtro. Impide que un usuario seleccione valores que no darían ningún dato como resultado. Por ejemplo, supongamos que un informe contiene una columna de país y otra de ciudad y que ya contiene el filtro País=Francia. Al seleccionar valores limitados para el filtro de la columna Ciudad, las opciones se restringen a las ciudades francesas únicamente, lo que impide la posibilidad de que se elijan filtros mutuamente excluyentes, como País=Italia y Ciudad=París. Puede que la limitación de valores requiera más tiempo para procesar la petición con respecto al resto de opciones.

**Resultados de SQL.** Para limitar los valores a los resultados de una sentencia SQL, haga clic en la opción Resultados de SQL e introduzca la instrucción SQL en el cuadro de texto. Cuando utilice una petición de resultados de SQL, se aplicarán las siguientes condiciones:

- No puede encadenar las peticiones de resultados de SQL. Por ejemplo, si tiene dos peticiones de resultados de SQL, los valores filtrados de una petición no afectarán a la otra petición.
- Si la primera petición es una petición de resultados de SQL y la segunda es una petición normal, el resultado de la segunda se limitará a los resultados de la primera si la segunda tiene seleccionada la opción Filtrar valores limitados. Si la primera petición es una petición normal y la segunda es una petición de resultados de SQL, no se podrán encadenar las dos peticiones.
- Las peticiones que no son de resultados de SQL siempre se podrán encadenar, independientemente del orden de las peticiones.
- El número máximo de valores disponibles para la lista desplegable de peticiones es de 1.000. Si los resultados de SQL devuelven más de 1.000 registros, sólo se mostrarán los primeros 1.000 registros.

- 8 Seleccione las opciones que desee en el área de opciones adicionales.

- Para permitir que el usuario restrinja las selecciones de filtros, seleccione la casilla Permitir a usuario restringir opciones. Si se selecciona esta casilla, a los usuarios se les presenta una lista de opciones en las que se pueden utilizar condiciones (como Empieza por, Finaliza con y Contiene) para restringir las opciones.

Las opciones restringidas ayudan al usuario a localizar los valores que se van a usar como filtro. Por ejemplo, si un filtro contiene todas las ciudades de Francia, el usuario puede restringir las opciones de filtro a las ciudades que empiecen por P.

- Para permitir que el usuario se salte este filtro de columna, seleccione la casilla Permitir a usuario ignorar petición.

Con ello aparece la opción Omitir petición de datos. El usuario puede entonces hacer clic en esta opción para eludir la selección de este filtro.

- 9 Cuando termine, haga clic en Aceptar.

La petición de filtro de columna aparece en la página Definir peticiones.

- 10 Para ver la petición de filtro de columna, haga clic en el botón Presentación preliminar de análisis.

### ***Para modificar las propiedades de una petición de filtro de columna***

- 1 Haga clic en el botón Propiedades de la petición.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de petición, realice los cambios y haga clic en Aceptar.

### ***Para mover una petición de filtro de columna arriba o abajo en el orden de ejecución***

- Haga clic en las flechas hacia arriba y hacia abajo hasta que las peticiones aparezcan en el orden que desea.

Las flechas hacia arriba y hacia abajo sólo aparecen cuando hay más de una petición para el análisis.

### ***Para eliminar una petición de filtro de columna***

- Haga clic en el botón Eliminar de la petición.

## **Agregar peticiones de imágenes**

Una petición de imagen proporciona una imagen en la que hacen clic los usuarios para seleccionar sus criterios de informe. Por ejemplo, en una imagen donde se muestran productos, los usuarios pueden hacer clic en un producto. A continuación, el producto seleccionado se utiliza para filtrar el informe subyacente. Para crear una petición de imagen, es necesario saber cómo utilizar la etiqueta HTML <map> para crear una definición de mapa de imágenes.</map>

Se pueden definir las peticiones de imágenes en la página Definir peticiones de Oracle CRM On Demand Answers. Si ha creado varias peticiones de imágenes para un informe, se ejecutan en el orden en que aparecen, es decir, de arriba a abajo.

### ***Para agregar o modificar una petición de imagen***

- 1 En Oracle CRM On Demand Answers, en la página Definir peticiones, haga clic en Crear petición y seleccione la petición de imagen.

- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de solicitud de información de mapa de imágenes, introduzca un título para la petición de imagen en el cuadro Título.

El título aparece cuando un usuario ejecuta el informe. Puede incluir etiquetas de marcado HTML en el título, como `<b>`, `<center>`, `<font>` y `<table>`.

- 3 Introduzca una descripción en el cuadro del mismo nombre (opcional).

- 4 Introduzca la ubicación y el nombre de la imagen en el cuadro Dirección URL de imagen.

Si la petición de imagen es sólo para su uso, puede especificar una ubicación a la que sólo pueda acceder usted, como `c:\Mi PC\temp\map.gif`. Para una petición de imagen que esté disponible para otros usuarios, especifique el nombre UNC, como `\ALLUSERS\graphics\map.gif`, o un sitio Web al que puedan acceder todos los usuarios, como `http://mycompany.com/imagemap.gif`.

- 5 Introduzca las etiquetas HTML `<map>` y los datos en el cuadro HTML.`</map>`

Es necesario una instrucción HTML `<map>` con elementos `<area>`. Cada elemento `<area>` debe especificar los atributos `shape=` y `coords=`. El atributo `alt=`, si se especifica, se mapeará con el título de área. Por ejemplo: `</map>`

```
<map>
```

```
    <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
```

```
    <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
```

```
    <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
```

```
</map>
```

- 6 Para extraer la información de mapa de imágenes desde el HTML, haga clic en el enlace Extraer mapa de imágenes de HTML.

El cuadro de diálogo Propiedades de petición de mapa de imágenes se amplía para mostrar las coordenadas, las formas y los títulos de área introducidos en el cuadro HTML.

- Puede cambiar los valores en el título de área si lo desea. Este texto aparece si un usuario mueve el puntero sobre el área de imagen.
- Para cada área, en el cuadro Columna, introduzca el nombre de la columna por la que se pasa si el usuario hace clic en ella y el valor que se debe utilizar.

**NOTA:** La columna tiene que tener un nombre de columna completamente calificado, con formato *Tabla.Nombre de columna*.

- Coloque comillas dobles en los nombres de columna que contengan espacios. Por ejemplo:
  - Cuenta."País de cuenta"
  - "Unidades enviadas"

- 7 Cuando termine, haga clic en Aceptar.

La petición de imagen aparece en la página Definir peticiones.

- 8 Para ver la petición de imagen, haga clic en el botón Presentación preliminar de análisis.

Al hacer clic en un área de la imagen, aparece el filtro subyacente creado para dicha área. Puede hacer clic en el enlace Actualizar para ver los resultados. Puede cambiar los criterios de filtro y, a continuación, hacer clic de nuevo en el enlace Actualizar para ver el cambio reflejado en los resultados.

#### ***Para modificar las propiedades de una petición de imagen***

- 1** Haga clic en el botón Propiedades de la petición.
- 2** En el cuadro de diálogo Propiedades de solicitud de información de mapa de imágenes, realice los cambios y haga clic en Aceptar.

**NOTA:** En Oracle CRM On Demand Answers, no se visualizan las peticiones en las páginas Definir criterios, Crear diseño, Definir peticiones y Revisar. Las peticiones se muestran al hacer una vista previa del análisis y cuando los usuarios ejecutan el análisis.

## **Paso 4: revisar los informes**

Cuando termine de crear o modificar un informe, puede revisarlo en la página revisar de Oracle CRM On Demand Answers.

#### ***Para revisar un informe***

- En Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el paso 4: revisar.

Cuando termine de revisar los criterios del informe, el diseño, etc., puede hacer clic en el botón Presentación preliminar de análisis para ver la versión final de un informe en una ventana independiente.

**NOTA:** Debe hacer clic en Presentación preliminar de análisis para ver cualquier petición que haya definido en el informe.

En la página Revisar, tiene la opción de imprimir o descargar el informe.

#### **Temas relacionados**

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Designar informes personalizados como públicos](#) (en la página 1095)
- [Finalizar el análisis](#) (en la página 1096)

## **Designar informes personalizados como públicos**

Antes de que un informe esté disponible para todos los empleados, compruebe su contenido y formato mediante la ejecución de una prueba y la obtención de una aprobación por parte de la persona que ha solicitado el informe. El revisor, a su vez, debe comprobar lo siguiente:

- El informe incluye todas las columnas necesarias.
- Las columnas están correctamente ordenadas.
- Los filtros limitan los datos correctamente.
- Las gráficas presentan los datos de forma práctica.

Puede liberar los informes que ha creado para que todos los empleados de la compañía los puedan utilizar. Esos informes aparecen en la sección Análisis personalizados compartidos de la página inicial de informes.

**Nota:** la página inicial de informes tiene un límite de 100 informes personalizados.

### ***Para hacer público su informe***

- 1** En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Informes.
- 2** En la página inicial de informes, en la sección Informes y análisis personalizados, haga clic en Diseñar análisis para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** En Oracle CRM On Demand Answers, abra el informe.
- 4** Haga clic en Guardar.
- 5** Seleccione la carpeta donde desea guardar el informe.
- 6** Haga clic en Aceptar para guardar el informe.

Al hacer público un informe, se libera el informe para que otros empleados de la compañía, que tengan visibilidad en la carpeta donde lo haya guardado, puedan acceder al informe. El informe privado de Mis carpetas sigue guardado, por si desea ejecutarlo o revisarlo para realizar un análisis dinámico posteriormente.

## **Finalizar el análisis**

Al terminar de definir los criterios, el diseño y las peticiones opcionales del análisis en Oracle CRM On Demand Answers, guárdelo.

### ***Para finalizar y guardar el análisis***

- 1** En Oracle CRM On Demand Answers, en las páginas Definir criterios, Crear diseño, Definir peticiones o Revisar, haga clic en el botón Finalizar.
- 2** Seleccione la carpeta donde desea guardar el informe.

**CONSEJO:** Guarde primero el informe como privado con Mis carpetas. Después de comprobar la configuración, si desea que otras personas puedan utilizarlo, puede guardarlo en Carpetas compartidas y, a continuación, eliminarlo de Mi carpeta. A los informes guardados en Carpetas compartidas se accede desde el vínculo Análisis personalizados compartidos dentro de la sección Informes y análisis



personalizados de la página inicial de informes y todos los empleados que tengan acceso a la carpeta donde ha guardado el informe pueden verlos.

- 3 Especifique un nombre para el informe.

**CONSEJO:** Utilice una convención de nomenclatura coherente que reconozcan todos los usuarios. Asimismo, evite el uso de espacios en blanco adicionales o símbolos, como apóstrofes, al especificar nombres de los informes.

- 4 Escriba una descripción breve del informe, de no más de 2.000 caracteres. La información que especifique para el nombre y la descripción aparece en la Página inicial de informes de los empleados exactamente igual que la escribe.

**CONSEJO:** Utilice la descripción para que los usuarios sepan si el informe contiene datos históricos o de tiempo real.

- 5 Haga clic en Aceptar.

Se guarda el informe, se cierra la ventana Crear y ver análisis y se muestra la página Introducción a las respuestas. El informe personalizado se almacena en la carpeta especificada. Puede acceder a ella posteriormente en Oracle CRM On Demand Answers haciendo clic en el botón Abrir análisis.

## Usar funciones en análisis

Las funciones SQL realizan diversos cálculos relativos a valores de columnas. En esta sección se explica la sintaxis de las funciones que admite Oracle CRM On Demand Answers. También se explica cómo expresar literales. Hay funciones de agregado, cadena, fecha/hora de agenda, así como funciones matemáticas, de conversión y del sistema.

Puede utilizar funciones en cualquier lugar donde se permita el uso de fórmulas o expresiones SQL en Oracle CRM On Demand Answers. Por ejemplo:

- **Fórmulas de columna.** Para obtener más información, consulte [Configurar fórmulas de columnas](#) (en la página 1031).
- **Fórmulas de filtro.** Para obtener más información, consulte [Agregar filtros a columnas](#) (consulte "Adición de filtros a columnas" en la página 1009).
- **Agrupaciones.** Para obtener más información, consulte [Agregar filtros a columnas](#) (consulte "Adición de filtros a columnas" en la página 1009).

## Nombres de fórmulas

Al hacer referencia a una columna en una función, es necesario utilizar su nombre de fórmula interno. Todas las columnas tienen dos nombres distintos:

- El *nombre mostrado* de la columna es el nombre que aparece en el área temática activa a la izquierda de la página, bajo un nombre de carpeta específico. Estos nombres se utilizan como etiquetas predeterminadas para los encabezados de columna. Los nombres cambian según la configuración de idioma del usuario, así como los cambios en nombres de campos que haya realizado el administrador de Oracle CRM On Demand de la compañía.

- El *nombre de fórmula* es un nombre interno fijo para cada columna. Estos nombres están siempre en inglés. Los nombres de fórmulas contienen dos partes separadas por un punto. La primera parte corresponde al nombre de la carpeta, mientras que la segunda corresponde a la columna. Si el nombre de la carpeta o de la columna contiene espacios, esta parte debe aparecer entre comillas dobles. La parte del nombre de carpeta que contiene el nombre de la fórmula suele ser el nombre de carpeta que se muestra, pero no siempre.

La tabla siguiente contiene ejemplos de nombres de fórmulas correspondientes a nombres de carpeta y nombres para mostrar específicos para una columna.

Nombre de carpeta	Nombre mostrado	Nombre de fórmula
Cuenta	Teléfono principal	Account."Phone Number"
Cuenta	Ingresos anuales	Account."Annual Revenue"
Fecha de creación	Tri/año fiscal	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Propiedad del usuario	ID de usuario	Employee."Employee ID"

### Buscar el nombre de fórmula

Para determinar el nombre de fórmula correspondiente a una columna, debe añadir primero la columna a un informe. Haga clic en Editar fórmula [fx] y, a continuación, haga clic en la ficha Fórmula de columna en el cuadro de diálogo resultante. El nombre de fórmula correspondiente a la columna aparece en el cuadro de texto Fórmula de columna.

**CONSEJO:** con el cursor situado en el cuadro de diálogo Fórmula de columna, al hacer clic en una columna en la barra de acciones se inserta el nombre de fórmula de la columna directamente en el cuadro de texto donde está situado el cursor (pero la columna no se agrega a la lista de columnas del informe). Este acceso directo se puede utilizar sólo en el cuadro de diálogo Fórmula de columna, no en otros cuadros de diálogo donde se introducen expresiones SQL.

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- [Expresión de literales](#) (en la página 1099)
- [Funciones de adición](#) (consulte "[Funciones de agregación](#)" en la página 1100)
- [Funciones de cadena](#) (en la página 1110)
- [Funciones matemáticas](#) (en la página 1118)
- [Funciones de fecha/hora de agenda](#) (en la página 1125)
- [Funciones de conversión](#) (en la página 1133)
- [Funciones del sistema](#) (en la página 1134)

## Expresión de literales

Un literal es un valor no nulo correspondiente a un tipo de datos determinado. Por lo general, los literales son valores constantes; es decir, son valores que se toman literalmente *tal cual*, sin cambiarlos de ninguna forma. Un valor literal tiene que ser compatible con los tipos de datos que representa.

Esta sección describe cómo expresar cada tipo de literal en Oracle CRM On Demand Answers.

### Literales de caracteres

Un literal de caracteres contiene caracteres como letras, números y símbolos. Para expresar un literal de caracteres, rodee la cadena de caracteres con comillas simples ( ' ). La longitud del literal se determina por el número de caracteres entre las comillas simples.

### Literales de fecha y hora

El estándar SQL 92 define tres clases de literales de fecha y hora que se introducen con los formatos siguientes:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estos formatos son fijos. Para expresar un literal de fecha y hora con tipo, utilice las palabras clave DATE, TIME o TIMESTAMP seguidas por una cadena de fecha hora rodeadas de comillas simples. Se requieren dos dígitos para todos los componentes que no sean de año aunque el valor sea un único dígito.

Ejemplo:

CASE

WHEN Oportunidad."Fecha de cierre" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Antes de 2006'

END

### Literales numéricos

Un literal numérico representa un valor de un tipo de datos numérico. Para expresar un literal numérico, simplemente especifique el número.

No rodee literales numéricos con comillas simples; pues en este caso se expresa el literal como un literal de caracteres.

Un número puede ir precedido con un signo más (+) o un signo menos (-) para indicar un número positivo o negativo, respectivamente. Los números pueden contener una posición decimal y números decimales.

Para expresar números de punto flotante como constantes literales, especifique un número seguido por la letra *E* (en mayúscula o minúscula) y seguido por el signo más (+) o el signo menos (-) para indicar un exponente positivo o negativo. No se permiten espacios entre el entero, la letra *E* y el signo del exponente.

Ejemplos:

52

2.98

-326

12.5E6

## Funciones de agregación

Las funciones de agregación funcionan con varios valores para crear resultados de resumen. Las funciones de agregado no se pueden utilizar para crear agregaciones anidadas en expresiones de columnas que tienen una regla de agregado predeterminada que ha predefinido Oracle CRM On Demand Answers.

### Avg

Calcula el promedio (media) de una expresión del conjunto de resultados. Debe tomar una expresión numérica como su argumento.

Sintaxis:

AVG (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### AvgDistinct

Calcula el promedio (media) de todos los valores relevantes de una expresión. Debe tomar una expresión numérica como su argumento.

Sintaxis:

AVG (DISTINCT expresión-n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### BottomN

Clasifica los n valores más bajos del argumento de expresión de 1 a n, de forma que 1 corresponde al valor numérico más bajo. La función BOTTOMN trabaja con los valores que se devuelven en el conjunto de resultados.

Sintaxis:

**1100** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20

BOTTOMN (expresión\_n, n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*      Cualquier entero positivo. Representa el número inferior de las clasificaciones que se muestran en el conjunto de resultados, de forma que 1 corresponde a la clasificación más baja.

**NOTA:** Una consulta sólo puede contener una expresión BOTTOMN.

## Count

Calcula el número de filas que tiene un valor no nulo para la expresión. La expresión suele ser un nombre de columna, en cuyo caso se devuelve el número de filas de esa columna con valores no nulos.

Sintaxis:

COUNT (expresión)

donde:

*expresión*      Cualquier expresión.

## CountDistinct

Añade un procesamiento distinto al de la función COUNT.

Sintaxis:

COUNT (DISTINCT expresión)

donde:

*expresión*      Cualquier expresión.

## Count (\*) (CountStar)

Cuenta el número de filas.

Sintaxis:

COUNT(\*)

Por ejemplo, si la tabla Datos contiene 200.000.000 filas, la siguiente consulta devolverá los siguientes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Datos  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

### Mavg

Calcula el promedio móvil (media) de las últimas n filas de datos, incluida la fila actual.

El promedio de la primera fila equivale a la expresión numérica de la primera fila, el promedio de la segunda fila se calcula tomando el promedio de las dos primeras filas de datos, el promedio de la tercera fila se calcula tomando el promedio de las tres primeras filas de datos, etc. Cuando se llega a la fila n, el promedio se calcula en función de las últimas n filas de datos.

Sintaxis:

```
MAVG (númExpr, entero)
```

donde:

<i>númExpr</i>	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
<i>entero</i>	Cualquier entero positivo. Representa el promedio de las últimas n filas de datos.

### Max

Calcula el valor máximo (valor numérico más alto) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
MAX (expresión)
```

donde:

<i>expresión</i>	Cualquier expresión.
------------------	----------------------

### Median

Calcula el valor medio (media) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica. Cuando hay un número par de filas, el valor medio corresponde a la media de las dos filas medias. Esta función siempre devuelve un doble.

Sintaxis:

```
MEDIAN (expresión_n)
```

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Min

Calcula el valor mínimo (valor numérico más bajo) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

MIN (expresión)

donde:

*expresión*            Cualquier expresión.

## NTile

La función NTILE determina la clasificación de un valor en función de un rango especificado por el usuario. Devuelve enteros para representar cualquier rango de clasificaciones. Es decir, el conjunto de datos ordenados resultante se divide en una serie de sectores donde aproximadamente hay el mismo número de valores en cada uno.

Sintaxis:

NTILE (expresión\_n, n)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                        Un entero positivo no nulo que representa el número de sectores.

Si el argumento de *expresión\_n* no es nulo, la función devuelve un entero que representa una clasificación en el rango notificado.

NTile con *n*=100 devuelve lo que se suele conocer como *percentil* (con números del 1 al 100, de forma que 100 corresponde a la posición más alta de la clasificación). Este valor es diferente de los resultados de la función percentil de Oracle BI Server, que conforma lo que se denomina *clasificación de porcentajes* en SQL 92 y devuelve valores del 0 al 1.

## Percentile

Calcula una clasificación de porcentajes para cada valor que sea conforme con el argumento de la expresión numérica. Los rangos de la clasificación de porcentajes comprenden del valor 0 (primer percentil) al 1 (centésimo percentil), ambos inclusive.

La función PERCENTILE calcula el percentil basado en los valores del conjunto de resultados de la consulta.

Sintaxis:

PERCENTILE (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Rank

Calcula la clasificación para cada valor que sea conforme con el argumento de la expresión numérica. El número más alto se asigna a la clasificación 1 y todas las clasificaciones sucesivas se asignan a los siguientes enteros consecutivos (2, 3, 4, etc.). Si determinados valores son iguales, se asignan la misma clasificación (por ejemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7, etc.).

La función RANK calcula la clasificación basada en los valores del conjunto de resultados de la consulta.

Sintaxis:

RANK (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## StdDev

La función STDDEV devuelve la desviación estándar para un conjunto de valores. El tipo de devolución siempre es un doble.

Sintaxis:

STDDEV([ALL | DISTINCT] expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

- Si se especifica el valor ALL, se calcula la desviación estándar para todos los datos del conjunto.
- Si se especifica DISTINCT, se pasarán por alto todos los duplicados del cálculo.
- Si no se especifica nada (valor predeterminado), se tendrán en consideración todos los datos.

Hay otras dos funciones relacionadas con STDDEV:

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] expresión\_n)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] expresión\_n)

STDDEV y STDDEV\_SAMP son sinónimos.



## StdDev\_Pop

Devuelve la desviación estándar para un conjunto de valores que utilizan la fórmula computacional correspondiente a la varianza de población y la desviación estándar.

Sintaxis:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] númExpr)
```

donde:

*númExpr*                    Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

- Si se especifica el valor ALL, se calcula la desviación estándar para todos los datos del conjunto.
- Si se especifica DISTINCT, se pasarán por alto todos los duplicados del cálculo.

## Sum

Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
SUM (expresión_n)
```

donde:

*expresión\_n*                    Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## SumDistinct

Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores relevantes que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
SUM(DISTINCT expresión_n)
```

donde:

*expresión\_n*                    Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## TopN

Clasifica los n valores más altos del argumento de expresión de 1 a n, de forma que 1 corresponde al valor numérico más alto.

La función TOPN trabaja con los valores que se devuelven en el conjunto de resultados.

Sintaxis:

TOPN (expresión\_n, n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                    Cualquier entero positivo. Representa el número superior de las clasificaciones que se muestran en el conjunto de resultados, de forma que 1 corresponde a la clasificación más alta.

Una consulta sólo puede contener una expresión TOPN.

## Ejecutar funciones de agregación

La ejecución de las funciones de agregación es una operación similar a la de las agregaciones funcionales en el hecho de tomar un conjunto de registros como entrada, pero en lugar de realizar una sola operación de agregación para todo el conjunto de registros, la realiza en función de los registros detectados hasta el momento.

En esta sección se describen las funciones de agregado en ejecución que admite Oracle BI Server.

## MAVG

Calcula el promedio móvil (media) de las últimas n filas de datos del conjunto de resultados, incluida la fila actual.

Sintaxis:

MAVG (expresión\_n, n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                    Cualquier entero positivo. Representa el promedio de las últimas n filas de datos.

El promedio de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. El promedio de la segunda fila se calcula tomando el promedio de las dos primeras filas de datos. El promedio de la tercera fila se calcula tomando el promedio de las tres primeras filas de datos, y así sucesivamente hasta llegar a la fila n, donde el promedio se calcula en función de las n filas de datos.

## MSUM

Esta función calcula una suma móvil para las últimas n filas de datos, incluida la fila actual.

La suma de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. La suma de la segunda fila se calcula tomando la suma de las dos primeras filas de datos. La suma de la tercera fila se calcula tomando la suma de las tres primeras filas de datos, etc. Cuando se llega a la fila n, la suma se calcula en función de las últimas n filas de datos.

Sintaxis:

`MSUM (expresión_n, n)`

Donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*                        Cualquier entero positivo. Representa la suma de las últimas n filas de datos.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función MSUM.

MONTH	INGRESOS	3_MO_SUM
ENERO	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
ABRIL	100.00	400.00
MAYO	300.00	500.00
JUNIO	400.00	800.00
JULIO	500.00	1200.00
AGOSTO	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DIC	100.00	600.00

## RSUM

Esta función calcula una suma acumulada en función de los registros detectados hasta el momento. La suma de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. La suma de la segunda fila se calcula tomando la suma de las dos primeras filas de datos. La suma de la tercera fila se calcula tomando la suma de las tres primeras filas de datos, etc.

Sintaxis:

RSUM (expresión\_n)

Donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RSUM.

MONTH	INGRESOS	RUNNING_SUM
ENERO	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
ABRIL	100.00	500.00
MAYO	300.00	800.00
JUNIO	400.00	1200.00
JULIO	500.00	1700.00
AGOSTO	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DIC	100.00	3300.00

## RCOUNT

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y cuenta el número de registros detectados hasta el momento. Restablece su valor para cada grupo de la consulta. Si el orden de clasificación está definido en cualquier columna, esta función no aumenta para unir valores idénticos para la columna ordenada. Para evitar este problema, los informes no deben contener un orden de clasificación en ninguna columna ni incluir órdenes de clasificación en todas las columnas.

Sintaxis:

RCOUNT (Expr)

Donde:

*Expr*      Una expresión de cualquier tipo de datos.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RCOUNT.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAYO	300.00	2
JUNIO	400.00	3
JULIO	500.00	4
AGOSTO	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

## RMAX

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y muestra el valor máximo basado en registros detectado hasta el momento. El tipo de datos especificado debe poder ordenarse.

Sintaxis:

RMAX (expresión)

Donde:

*expresión*            Una expresión de cualquier tipo de datos. El tipo de datos especificado debe tener un orden asociado.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RMAX.

MONTH	PROFIT	RMAX
ENERO	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
ABRIL	100.00	200.00
MAYO	300.00	300.00
JUNIO	400.00	400.00
JULIO	500.00	500.00
AGOSTO	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DIC	100.00	500.00

### RMIN

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y muestra el valor mínimo basado en registros detectado hasta el momento. El tipo de datos especificado debe poder ordenarse.

Sintaxis:

RMIN (expresión)

Donde:

*expresión*                      Una expresión de cualquier tipo de datos. El tipo de datos especificado debe tener un orden asociado.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RMIN.

MONTH	PROFIT	RMIN
ENERO	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
ABRIL	100.00	100.00
MAYO	300.00	100.00
JUNIO	400.00	100.00
JULIO	500.00	100.00
AGOSTO	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DIC	100.00	100.00

## Funciones de cadena

Las funciones de cadena realizan diversas manipulaciones de caracteres y trabajan con las cadenas de caracteres.

## ASCII

Convierte una sola cadena de caracteres en su correspondiente código ASCII, entre 0 y 255.

Sintaxis:

ASCII (expresión\_carácter)

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como un carácter ASCII.

Si la expresión de carácter se evalúa como más de un carácter, se devolverá el código ASCII que corresponde al primer carácter de la expresión.

## BIT\_LENGTH

Devuelve la longitud, en bits, de una cadena especificada. Todos los caracteres Unicode tienen 2 bytes de longitud, lo que equivale a 16 bits.

Sintaxis:

BIT\_LENGTH (expresión\_carácter)

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

## CHAR

Convierte un valor numérico entre 0 y 255 al valor de carácter que corresponde al código ASCII.

Sintaxis:

CHAR (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico entre 0 y 255.

## CHAR\_LENGTH

Devuelve la longitud, en número de caracteres, de una cadena especificada. Los espacios al comienzo y final no se tienen en cuenta en la longitud de la cadena.

Sintaxis:

`CHAR_LENGTH (expresión_carácter)`

donde:

*expresión\_carácter*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico entre 0 y 255.

## CONCAT

Esta función tiene dos formas. La primera forma concatena dos cadenas de caracteres. La segunda forma utiliza el carácter de concatenación de la cadena de caracteres para concatenar más de dos cadenas de caracteres.

Sintaxis de la forma 1:

`CONCAT (expresión_carácter1, expresión_carácter2)`

donde:

*expresión\_carácter*            Expresiones que se evalúan como cadenas de caracteres.

Sintaxis de la forma 2:

`expresión_cadena1 || expresión_cadena2 || ... expresión_cadenaxx`

donde:

*expresión\_cadena*            Expresiones que se evalúan como cadenas de caracteres, separadas por el operador de concatenación de la cadena de caracteres || (barras verticales dobles). La primera cadena se concatena con la segunda para producir una cadena intermedia que, a continuación, se concatena con la siguiente cadena, y así sucesivamente.

Ejemplo:

`Cuenta."Nombre de la cuenta" || '-' || Cuenta."Ubicación de la cuenta"`

El resultado presenta el siguiente aspecto:

`Action Rentals - Oficina central`



## INSERT

Inserta una determinada cadena de caracteres en una determinada ubicación de otra cadena de caracteres, sustituyendo un número especificado de caracteres en la cadena de destino.

Sintaxis:

```
INSERT (expresión_carácter1, n, m, expresión_carácter2)
```

donde:

<i>expresión_carácter1</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que recibe la inserción.
<i>expresión_carácter2</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que se va a insertar.
<i>n</i>	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres del inicio de la primera cadena donde se inserta una parte de la segunda cadena.
<i>m</i>	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres de la primera cadena que se va a sustituir por la totalidad de la segunda cadena.

## LEFT

Devuelve un número de caracteres especificado, desde la parte izquierda de una cadena.

Sintaxis:

```
LEFT (character_expression, n)
```

donde:

<i>expresión_carácter</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.
<i>n</i>	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres desde la parte izquierda de la cadena que se devuelve.

## LENGTH

Devuelve la longitud, en número de caracteres, de una cadena especificada. Se devuelve la longitud salvo los posibles caracteres en blanco de inicio.

Sintaxis:

```
LENGTH (character_expression)
```

donde:

<i>expresión_carácter</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena
---------------------------	---

de caracteres.

### LOCATE

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Si no se encuentra la cadena, la función LOCATE devuelve el valor 0. Si desea especificar una posición de inicio para comenzar la búsqueda, utilice la función LOCATEN.

Sintaxis:

```
LOCATE (character_expression1, character_expression2)
```

donde:

<i>expresión_carácter1</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la expresión que se debe buscar en la expresión de carácter.
<i>expresión_carácter2</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la expresión que debe buscarse.

### LOCATEN

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Es igual que la función LOCATE, salvo que la búsqueda comienza en la posición especificada por un argumento entero. Si no se encuentra la cadena, la función LOCATEN devuelve el valor 0. La posición numérica que se devuelve está determinada al considerar que el primer carácter de la cadena ocupa la posición 1, independientemente del valor del argumento entero.

Sintaxis:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

donde:

<i>expresión_carácter1</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que debe buscarse.
<i>expresión_carácter2</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que se busca.
<i>n</i>	Cualquier entero positivo distinto de cero que representa la posición inicial para comenzar a buscar la expresión de ubicación.

## LOWER

Convierte una cadena de caracteres a minúsculas.

Sintaxis:

`LOWER (expresión_carácter)`

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

## OCTET\_LENGTH

Devuelve los bits, en 8 unidades de base (número de bytes), de una cadena especificada.

Sintaxis:

`OCTET_LENGTH (expresión_carácter)`

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

## POSITION

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Si la cadena no se encuentra, la función devuelve 0.

Sintaxis:

`POSITION (character_expression1 IN character_expression2)`

donde:

*expresión\_carácter1*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que debe buscarse.

*expresión\_carácter2*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena en la que debe buscarse.

## REPEAT

Repite una determinada expresión n veces, donde n es un entero positivo.

Sintaxis:

```
REPEAT (character_expression, n)
```

## REPLACE

Reemplaza los caracteres especificados de una cadena por otros caracteres especificados.

Sintaxis:

```
REPLACE (character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

donde:

<i>expresión_carácter</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. En esta cadena se sustituyen todos sus caracteres.
<i>cambiar_expresión</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Especifica los caracteres de la primera cadena que se van a sustituir.
<i>reemplazar_con_expresión</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Especifica los caracteres de reemplazo que se van a sustituir en la primera cadena.

## RIGHT

Devuelve un número de caracteres especificado, desde la parte derecha de una cadena.

Sintaxis:

```
RIGHT (character_expression, n)
```

donde:

<i>expresión_carácter</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.
<i>n</i>	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres desde la parte derecha de la primera cadena que se devuelve.

## SPACE

Inserta espacios en blanco.

Sintaxis:

```
SPACE (integer)
```

donde:

*entero*                      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

## SUBSTRING

Crea una nueva cadena que comienza en un número fijo de caracteres en la cadena original.

Sintaxis:

```
SUBSTRING (expresión_carácter FROM posición_inicial)
```

donde:

*expresión\_carácter*      Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

*posición\_inicial*        Un entero positivo que indica la posición inicial dentro de la primera cadena de caracteres.

Ejemplo:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Da como resultado:

```
CDEF
```

## TRIM

Recorta los caracteres iniciales o finales especificados en una cadena de caracteres.

Sintaxis:

```
TRIM (escriba 'carácter' FROM expresión_carácter)
```

donde:

<i>tipo</i>	LEADING	Recorta los caracteres de inicio especificados en una cadena de caracteres.
	TRAILING	Recorta los caracteres finales especificados de una cadena de caracteres.
	BOTH	Recorta los caracteres especificados, tanto al principio como al final, de una cadena de caracteres.
<i>carácter</i>		Cualquier carácter individual. Si se omiten la parte del carácter de la especificación y las comillas simples, se utiliza un carácter de espacio de forma predeterminada.
<i>expresión_carácter</i>		Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

**NOTA: la sintaxis** TRIM (character\_expression) **también es válida. Esta función recorta todos los espacios al comienzo y al final.**

## UPPER

Convierte una cadena de caracteres a mayúsculas.

Sintaxis:

UPPER (expresión\_carácter)

donde:

<i>expresión_carácter</i>	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.
---------------------------	--

## Funciones matemáticas

Estas funciones realizan operaciones matemáticas.

### Abs

Calcula el valor absoluto de una expresión numérica.

Sintaxis:

ABS (expresión\_n)

donde:

<i>expresión_n</i>	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
--------------------	---

## Acos

Calcula el arco coseno de una expresión numérica.

Sintaxis:

ACOS (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Asin

Calcula el arco seno de una expresión numérica.

Sintaxis:

ASIN (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Atan

Calcula el arco tangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

ATAN (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Atan2

Calcula el arco tangente de  $y/x$ , donde  $y$  es la primera expresión numérica y  $x$  es la segunda expresión numérica.

Sintaxis:

ATAN2 (n\_expresión1, n\_expresión2)

donde:

*expresión\_n (1 y 2)*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor

numérico.

### Ceiling

Redondea una expresión numérica no entera al siguiente entero más alto. Si la expresión numérica se evalúa como un entero, la función Ceiling devuelve dicho entero.

Sintaxis:

`CEILING (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Cos

Calcula el coseno de una expresión numérica.

Sintaxis:

`COS (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Cot

Calcula la cotangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

`COT (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Degrees

Convierte una expresión de radianes a grados.

Sintaxis:



DEGREES (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Exp

Calcula el valor e a la potencia especificada.

Sintaxis:

EXP (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Piso

Redondea una expresión numérica no entera al siguiente entero más bajo. Si la expresión numérica se evalúa como un entero, la función FLOOR devuelve dicho entero.

Sintaxis:

FLOOR (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Log

Calcula el logaritmo natural de una expresión.

Sintaxis:

LOG (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Log10

Calcula el logaritmo de base 10 de una expresión.

Sintaxis:

LOG10 (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Mod

Divide la primera expresión numérica por la segunda expresión numérica y devuelve la parte del resto del cociente.

Sintaxis:

MOD (n\_expresión1, n\_expresión2)

donde:

*expresión\_n (1 y 2)*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Pi

Devuelve el valor constante de pi (la circunferencia de un círculo dividido por el diámetro de un círculo).

Sintaxis:

PI()

## Power

Toma la primera expresión numérica y la eleva a la potencia especificada en la segunda expresión numérica.

Sintaxis:

POWER(expresión1\_n, expresión2\_n)

donde:

*expresión\_n (1 y 2)*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Radians

Convierte una expresión de grados a radianes.

Sintaxis:

`RADIANS (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Rand

Devuelve un número pseudoaleatorio entre 0 y 1.

Sintaxis:

`RAND()`

## RandFromSeed

Devuelve un número pseudoaleatorio basado en un valor semilla. Para un determinado valor semilla, se genera el mismo conjunto de números aleatorios.

Sintaxis:

`RAND (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Round

Redondea una expresión numérica a n dígitos de precisión.

Sintaxis:

`ROUND (expresión_n, n)`

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*      Cualquier entero positivo que representa el número de dígitos de precisión (es decir, el número de posiciones decimales) al que se va a redondear.

Ejemplo:

`ROUND (12.358,2)`

Devuelve:

12.36

### Sign

Devuelve un valor de 1 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como un número positivo, un valor de -1 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como un número negativo y 0 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como cero.

Sintaxis:

`SIGN (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Sin

Calcula el seno de una expresión numérica.

Sintaxis:

`SIN (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

### Sqrt

Calcula la raíz cuadrada del argumento de la expresión numérica. La expresión numérica tiene que evaluarse como un número no negativo.

Sintaxis:

`SQRT (expresión_n)`

donde:

*expresión\_n*            Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico no negativo.

## Tan

Calcula la tangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

TAN (expresión\_n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

## Truncate

Trunca un número decimal para devolver un número especificado de posiciones decimales.

Sintaxis:

TRUNCATE (expresión\_n, n)

donde:

*expresión\_n*      Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

*n*      Cualquier entero positivo que representa el número de posiciones decimales que se devuelven.

Ejemplo:

TRUNCATE (12.358,2)

Devuelve:

12.35

## Funciones de fecha/hora de agenda

Las funciones de fecha/hora de calendario manipulan datos en tipos de datos de fecha, hora y fecha/hora. (El tipo de dato fecha/hora es una combinación de fecha y hora.)

Todas las funciones de fecha son compatibles con ISO 8601. En concreto, esto afecta a las funciones como `Week_Of_Year` y `Week_Of_Quarter` donde la primera semana del año es la primera semana completa que incluye un jueves. Para obtener más información sobre el cálculo de las funciones de fecha, consulte el estándar ISO 8601.

## Current\_Date

Devuelve la fecha actual. La fecha la determina el sistema en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand Answers. El valor no contiene un componente de hora.

Sintaxis:

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Devuelve la hora actual. La hora la determina el sistema en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand Answers. El valor no contiene un componente de fecha.

**Nota:** con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

`CURRENT_TIME (n)`

donde:

- n* Cualquier entero que representa el número de dígitos de precisión con lo que se va a mostrar la fracción de segundos. El argumento es opcional; la función devuelve la precisión predeterminada cuando no se especifica ningún argumento.

### Current\_TimeStamp

Devuelve la fecha/hora actual. La hora se determina en el sistema donde se ejecuta Oracle CRM On Demand Answers.

**Nota:** con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

donde:

- n* Cualquier entero que representa el número de dígitos de precisión con lo que se va a mostrar la fracción de segundos. El argumento es opcional; la función devuelve la precisión predeterminada cuando no se especifica ningún argumento.

### Day\_Of\_Quarter

Devuelve un número (entre 1 y 92) que se corresponde al día del trimestre de la fecha especificada.

Sintaxis:

`DAY_OF_QUARTER (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha* Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayName

Devuelve el nombre del día de la semana (en inglés) para una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYNAME (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayOfMonth

Devuelve el número que se corresponde al día del mes para una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYOFMONTH (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayOfWeek

Devuelve un número entre 1 y 7 que se corresponde con el día de la semana de una fecha especificada. El número 1 corresponde al domingo y el número 7 corresponde al sábado.

Sintaxis:

DAYOFWEEK (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## DayOfYear

Devuelve el número (entre 1 y 366) que se corresponde con el día del año de una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYOFYEAR (expresión\_fecha)

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

### Hora

Devuelve un número (entre 0 y 23) que se corresponde con la hora de un período de tiempo especificado. Por ejemplo, 0 se corresponde con 12 a.m. y 23 se corresponde con 11 p.m.

Sintaxis:

`HOUR (expresión_hora)`

donde:

*expresión\_hora*      Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

### Minuto

Devuelve un número (entre 0 y 59) que se corresponde con los minutos de un período de tiempo especificado.

Sintaxis:

`MINUTE (expresión_hora)`

donde:

*expresión\_hora*      Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

### Mes

Devuelve el número (entre 1 y 12) que se corresponde con el mes de una fecha especificada.

Sintaxis:

`MONTH (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha*      Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

### Month\_Of\_Quarter

Devuelve el número (entre 1 y 3) que se corresponde con el mes del trimestre de una fecha especificada.

Sintaxis:

`MONTH_OF_QUARTER (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha*      Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.



## MonthName

Devuelve el nombre del mes (en inglés) de una fecha especificada.

Sintaxis:

`MONTHNAME (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Ahora

Devuelve la fecha/hora actual. La función NOW es equivalente a la función CURRENT\_TIMESTAMP.

**Nota:** con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

`NOW ()`

## Quarter\_Of\_Year

Devuelve un número (entre 1 y 4) que se corresponde al trimestre del año de la fecha especificada.

Sintaxis:

`QUARTER_OF_YEAR (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Segundo

Devuelve el número (entre 0 y 59) que se corresponde con los segundos de un período de tiempo especificado.

Sintaxis:

`SECOND (expresión_hora)`

donde:

*expresión\_hora*    Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

## TimestampAdd

La función TimestampAdd añade un número especificado de intervalos a una fecha/hora especificada. Se devuelve una única fecha/hora.

Sintaxis:

TimestampAdd (intervalo, expresión\_entero, expresión\_fecha/hora)

donde:

<i>intervalo</i>	El intervalo especificado. Los valores válidos son los siguientes:  SQL_TSI_SECOND  SQL_TSI_MINUTE  SQL_TSI_HOUR  SQL_TSI_DAY  SQL_TSI_WEEK  SQL_TSI_MONTH  SQL_TSI_QUARTER  SQL_TSI_YEAR
<i>expresión_entero</i>	Cualquier expresión que se evalúa como un entero. Es el número de intervalos que hay que agregar.
<i>expresión_fecha/hora</i>	El valor de fecha/hora usado como la base del cálculo.

Una expresión entera nula o una expresión de fecha/hora nula pasada a esta función dará como resultado un valor de devolución nulo.

En la situación más sencilla, esta función simplemente añade el valor entero especificado (*expresión\_entero*) al componente apropiado del valor de fecha/hora, basado en el intervalo. Añadir una semana se traduce como añadir siete días y añadir un trimestre se traduce como añadir tres meses. Un valor entero negativo da como resultado una resta (retroceder en el tiempo).

Un excedente del componente especificado (como más de 60 segundos, 24 horas, doce meses, etc.) tiene que sumar una cantidad apropiada al componente siguiente. Por ejemplo, cuando se añade al componente día un valor de fecha/hora, esta función lo considera un excedente y tiene en cuenta el número de días de un mes determinado (incluyendo los años bisiestos cuando febrero tiene 29 días).

Cuando se añade al componente mes un valor de fecha/hora, esta función comprueba que la fecha/hora resultante tiene el suficiente número de días para el componente día. Por ejemplo, si se añade un mes a 2000-05-31 no da como resultado 2000-06-31 porque junio no tiene 31 días. Esta función reduce el componente día al último día del mes, 2000-06-30 en este ejemplo.

Un problema similar surge cuando se añade al componente año de un valor de fecha/hora teniendo el componente mes de febrero y el componente día de 29 (es decir, el último día de febrero de un año bisiesto). Si el valor de fecha/hora resultante no cae en un año bisiesto, la función reduce el componente día a 28.

A continuación se muestran ejemplos de la función TimestampAdd:

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan tres días a 2000-02-27 14:30:00. Como febrero de 2000 es un año bisiesto, devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-02-29 00:00:00. Observe la reducción del componente día a 29 debido a que febrero es un mes más corto.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-08-01 00:00:00. Observe la propagación del excedente a través del componente mes.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

La función `TimeStampDiff` devuelve el número total de intervalos especificados entre dos valores de fecha/hora.

Sintaxis:

```
TimeStampDiff (intervalo, expresión1_fecha/hora, expresión2_fecha/hora)
```

donde:

<i>intervalo</i>	El intervalo especificado. Los valores válidos son los siguientes:  SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	El valor de fecha/hora que se va a restar del segundo valor de fecha/hora.
<i>timestamp_expression2</i>	El segundo valor de fecha/hora. expresión1_fecha/hora se resta de este valor de fecha/hora para determinar la diferencia.

Un parámetro de expresión de fecha/hora nula pasado a esta función dará como resultado un valor de devolución nulo.

Esta función determina primero el componente de fecha/hora que se corresponde con el parámetro de intervalo especificado. Por ejemplo, `SQL_TSI_DAY` se corresponde al componente día y `SQL_TSI_MONTH` se corresponde al componente mes.

La función busca entonces los componentes de orden superior de ambos valores de fecha/hora para calcular el número total de intervalos para cada valor de fecha/hora. Por ejemplo, si el intervalo especificado se corresponde con el componente mes, la función calcula el número total de meses para cada valor de fecha/hora añadiendo el componente mes y doce veces el componente año.

Finalmente, la función resta el número total del primer valor de fecha/hora del número total del segundo valor de fecha/hora de intervalos.

La función `TimestampDiff` redondea a lo alto hasta el siguiente entero siempre que los intervalos fraccionales representen un cruce de un límite de intervalos. Por ejemplo, la diferencia de los años entre 1999-12-31 y 2000-01-01 es un año porque el año fraccional representa un cruce de un año al siguiente (es decir, de 1999 a 2000). Por el contrario, la diferencia entre 1999-01-01 y 1999-12-31 es cero años porque el intervalo fraccional se encuentra dentro de un año determinado (es decir, 1999).

Al calcular la diferencia en semanas, la función calcula la diferencia en días y la divide por siete antes de redondearla.

Al calcular la diferencia en trimestres, la función calcula la diferencia en meses y la divide por tres antes de redondearla.

### Ejemplo de la función `TimestampDiff` y resultados

El ejemplo de código siguiente pide una diferencia en días entre valores de fecha/hora 1998-07-31 23:35:00 y 2000-04-01 14:24:00. Devuelve un valor de 610. Observe que el año bisiesto de 2000 da lugar a un día adicional.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

## Week\_Of\_Quarter

Devuelve un número (entre 1 y 13) que se corresponde con el día de la semana del trimestre de la fecha especificada.

Sintaxis:

```
WEEK_OF_QUARTER (expresión_fecha)
```

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Week\_Of\_Year

Devuelve un número (entre 1 y 53) que se corresponde con el día de la semana del año de una fecha especificada.

Sintaxis:

`WEEK_OF_YEAR (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

## Año

Devuelve el año de la fecha especificada.

Sintaxis:

`YEAR (expresión_fecha)`

donde:

*expresión\_fecha*    Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Ejemplo:

`YEAR (CURRENT_DATE)`

## Funciones de conversión

Las funciones de conversión convierten un valor de una forma a otra.

### Cast

Cambia el tipo de datos de un valor o de un valor nulo a otro tipo de datos. Se requiere este cambio antes de usar valores de un tipo de datos en una función u operación que espera otro tipo de datos.

Sintaxis:

`CAST (expresión|NULL AS tipodatos)`

Los tipos de datos admitidos en los que se puede cambiar el valor son los siguientes:

`CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING`

En función del tipo de datos de origen, no se admiten algunos tipos de destino. Por ejemplo, si el tipo de datos de origen es una cadena BIT, el tipo de datos de destino tiene que ser una cadena de caracteres u otra cadena BIT.

Ejemplo:

El ejemplo siguiente cambia primero (CAST) los ingresos anuales a un valor entero (INTEGER) para quitar las posiciones decimales y, a continuación, a un carácter (CHARACTER) para que se pueda concatenar con un literal de caracteres (el texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Cuenta."Ingresos cuenta"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

### IfNull

Prueba si una expresión se evalúa como un valor nulo y, si es así, asigna el valor especificado a la expresión.

Sintaxis:

```
IFNULL (expresión, valor)
```

### ValueOf( )

Utilice la función VALUEOF en un generador de expresiones o filtro para hacer referencia al valor de una variable de sesión definida en Oracle CRM On Demand Answers. Para obtener más información, consulte [Variables de sesión](#) (en la página 1138).

Las variables de sesión deberían usarse como argumentos de la función VALUEOF. Consulte las variables de sesión por nombre.

Ejemplo:

Para usar el valor de una variable de sesión denominada NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Año" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ... ELSE...END
```

Debe hacer referencia a una variable de sesión por su nombre completo.

## Funciones del sistema

Las funciones del sistema devuelven valores relacionados con la sesión.

### Usuario

Devuelve el ID de usuario del usuario actual de Oracle CRM On Demand. Este ID es exclusivo para cada usuario.

Sintaxis:

```
USER ( )
```

## Operadores

Los operadores se utilizan para combinar elementos de la expresión y poder realizar determinados tipos de comparación en una expresión.

Operador	Función en una expresión
+	Signo más para sumar.
-	Signo menos para la resta
*	Signo de multiplicar para la multiplicación
/	Signo de división para la división
	Concatenación de cadena de caracteres
(	Paréntesis de apertura, para operaciones de agrupación
)	Paréntesis de cierre, para operaciones de agrupación
>	Signo mayor que, para indicar valores superiores que la comparación
<	Signo menor que, para indicar valores inferiores que la comparación
=	Signo igual, que indica el mismo valor
<=	Signo menor o igual que, que indica valores iguales o inferiores que la comparación
>=	Signo mayor o igual que, que indica valores iguales o superiores que la comparación
<>	Distinto de, que indica valores superiores o inferiores, pero no iguales
AND	AND conectivo, que indica la intersección con una o más condiciones para formar una condición compuesta
OR	OR conectivo, que indica la unión con una o más condiciones para formar una condición compuesta
NOT	NOT conectivo, que indica una condición que no se cumple
,	Coma, se usa para separar elementos de una lista

## Instrucciones Case

Las instrucciones Case son bloques de construcción para crear expresiones condicionales que pueden producir distintos resultados para diferentes valores de columna.

### Case (Switch)

Esta forma de instrucción Case también se conoce como la forma CASE (Lookup). El valor de expresión1 se examina y después las expresiones WHEN. Si expresión1 coincide con cualquier expresión WHEN, asigna el valor en la expresión THEN correspondiente.

Si expresión1 coincide con una expresión de más de una cláusula WHEN, sólo se asigna la expresión siguiente a la primera coincidencia.

Si ninguna de las expresiones WHEN coinciden, se asigna el valor especificado en la expresión ELSE. Si no se especifica ninguna expresión ELSE, se asigna el valor NULL.

Consulte también la instrucción Case (If).

Sintaxis:

```
CASE expresión1
  WHEN expresión THEN expresión
  {WHEN expresión... THEN expresión...}
  ELSE expresión
END
```

Donde:

CASE

Inicia la instrucción CASE. Debe ir seguida por una expresión y una o más instrucciones WHEN y THEN, una instrucción ELSE opcional y la palabra clave END.

WHEN

Especifica la condición que se debe cumplir.

THEN

Especifica el valor que se debe asignar si se cumple la expresión WHEN correspondiente.

ELSE

Especifica el valor que debe asignarse si no se cumple ninguna de las condiciones WHEN. Si no se especifica, se presupone ELSE NULL.

END

Finaliza la instrucción CASE.

### Ejemplo

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie en el par 6'
  WHEN -4 THEN 'Debe ser Tiger'
```



```

    WHEN -3 THEN 'Tres bajo par'
    WHEN -2 THEN 'Dos bajo par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Doble Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey o peor'
END

```

En el ejemplo anterior, las instrucciones WHEN deben reflejar una igualdad estricta; la siguiente condición WHEN

```

    WHEN < 0 THEN 'Bajo par'

```

no es válida porque no se permiten los operadores de comparación.

## Case (If)

Esta forma de la instrucción Case evalúa cada condición WHEN y, si se cumplen, asigna el valor de la expresión THEN correspondiente.

Si ninguna de las condiciones WHEN se cumplen, se asigna el valor predeterminado especificado en la expresión ELSE. Si no se especifica ninguna expresión ELSE, se asigna el valor NULL.

Consulte también la instrucción Case (Switch).

Sintaxis:

```

CASE
    WHEN condición1_solicitud THEN expresión1
    {WHEN condición2_solicitud THEN expresión2}
    {WHEN condición_solicitud... THEN expresión...}
    ELSE expresión
END

```

Donde:

CASE

Inicia la instrucción CASE. Debe ir seguida de una o varias instrucciones WHEN y THEN, una instrucción ELSE opcional y la palabra clave END.

WHEN

Especifica la condición que se debe cumplir.

THEN

Especifica el valor que debe asignarse si se cumple la expresión WHEN correspondiente.

ELSE

Especifica el valor si no se cumple ninguna de las condiciones WHEN. Si no se especifica, se presupone ELSE NULL.

END

Finaliza la instrucción CASE.

### Ejemplo

CASE

WHEN score-par <0 THEN 'Bajo par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'

WHEN score-par = 2 THEN 'Doble Bogey'

ELSE 'Triple Bogey o peor'

END

A diferencia de lo que ocurre con CASE (switch), las instrucciones WHEN de CASE (if) permiten operadores de comparación; la condición WHEN de

WHEN < 0 THEN 'Bajo par'

es válida.

## Variables de sesión

Las variables de sesión contienen valores predefinidos para los usuarios y se inicializan cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand. Al inicializar las variables de sesión, estas no se modifican durante la sesión. Las variables de sesión son valores privados para los usuarios y cada instancia de una variable de sesión se puede inicializar con un valor diferente para usuarios diferentes. Podrá hacer referencia a ellas en las siguientes áreas: vistas de título, vistas históricas, filtros de columna, fórmulas de columna, peticiones de datos del cuadro de mandos, etc.

El uso más común de una variable de sesión es hacer referencia a ella en una condición de filtro de columna de un informe en el que desea limitar los resultados de forma dinámica. El límite se basa en el valor de una variable de sesión, como el año y mes fiscal actual.

Se hace referencia a una variable de sesión mediante la sintaxis NQ\_SESSION.{Nombre\_variable}. Para utilizarla en una fórmula de columna, se le hace referencia con la sintaxis VALUEOF(NQ\_SESSION.Nombre\_variable).

CURRENT\_DT

Fecha y hora actuales.

COMPANY\_LANG

Idioma predeterminado de la compañía.

COMPANY_TIMEZONE	Zona horaria predeterminada de la compañía.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País predeterminado de la compañía.
CURRENT_MONTH	Mes fiscal actual de la sesión del usuario. Los valores van de 1 a 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal actual de la sesión del usuario. Los valores van de 1 a 4.
CURRENT_YEAR	Año fiscal actual de la sesión del usuario. Valor de cuatro dígitos, por ejemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nombre de usuario actual.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Año del trimestre anterior.
LAST_YEAR	Año anterior.
NEXT_QTR	Próximo trimestre.
NEXT_QTR_YEAR	Año del próximo trimestre.
NEXT_YEAR	Próximo año.
QAGO	Último trimestre.
QTR_BEFORE_LAST	Hace dos trimestres.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Año de hace dos trimestres.
REPLUSER	ID de usuario del usuario actual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del servidor y la fecha/hora predeterminadas de la compañía. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_ALIAS	Alias de usuario actual.
USER_COMPANY_CURCY	Moneda predeterminada de la compañía.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del usuario y la fecha/hora predeterminadas de la compañía. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_DEFAULT_CURCY	Moneda predeterminada del usuario.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primer mes del actual año fiscal de usuario.

USER_LANG	Idioma predeterminado del usuario.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del usuario y la fecha/hora del servidor. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_TIMESTAMP	La fecha/hora del usuario se basa en la configuración de la fecha/hora definida en el perfil de usuario. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_TIMEZONE	Descripción de la zona horaria según se define en el perfil de usuario. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
YAGO	Año anterior.
YEAR_MINUS_THREE	Hace tres años.
YEAR_MINUS_TWO	Hace dos años.
YEAR_PLUS_TWO	Dentro de dos años.

## Acerca del rendimiento de informes

El rendimiento de informes es una preocupación para las compañías con grandes volúmenes de datos y usuarios. Cuanto mayor sea la necesidad de creación de informes, más importante será para usted el rendimiento de informes. Si comprende la forma en la que Oracle CRM On Demand Answers compensa y procesa datos de forma eficaz con el almacenamiento en caché y en varios momentos, le ayudará a crear informes de la mejor forma posible.

Este tema describe el mecanismo de almacenamiento en caché incorporado para obtener una rápida respuesta, así como el rendimiento esperado durante el refrescamiento y durante el uso de áreas temáticas de informes en lugar de áreas temáticas analíticas. Para obtener más información sobre el rendimiento de informes, consulte [Optimización del rendimiento](#) (en la página 1141).

## Acerca del almacenamiento en caché

Cuando los informes y consultas se ejecuten con áreas temáticas analíticas, se almacenarán en caché los resultados de la consulta. El almacenamiento en caché de las consultas permite a Oracle CRM On Demand Answers cumplir con los requisitos de consultas más rápidamente sin tener que volver a la base de datos. Esta reducción permite un tiempo de consulta más rápido. Además, esta característica conserva los recursos de red y elimina el arduo procesamiento de base de datos. Para aprovechar este almacenamiento en caché, las consultas no tienen que ser idénticas. Incluso un subconjunto de consultas ejecutado previamente con una

condición de filtro o la misma consulta con menos columnas puede utilizar la caché generada por una consulta anterior. La visibilidad de los datos se mantiene por completo con este almacenamiento en caché. Debido a que la base de datos se actualiza durante el refrescamiento incremental, la caché de consulta se depura y vuelve a rellenar cuando se ejecuta a continuación un nuevo conjunto de consultas.

El almacenamiento en caché de las consultas sólo está admitido para informes y consultas que utilicen áreas temáticas analíticas. Los informes y consultas en tiempo real no están admitidas para el almacenamiento en caché de las consultas. Sin embargo, tanto los informes en tiempo real como los informes y consultas históricas utilizan la caché del servidor web. La caché del servidor web no es la misma que la caché de consulta admitida por Oracle CRM On Demand Answers. La caché del servidor web para los informes y consultas históricas existen durante al menos 10 minutos después de crearlas o utilizarlas, pero se depurarán después de 60 minutos. Para algunas consultas, puede que algunas consultas se depuren antes de 60 minutos, dependiendo del número de solicitudes que se ejecuten.

## **Informes analíticos (históricos) comparados con informes de creación de informes (en tiempo real)**

Las consultas que se ejecutan con áreas temáticas analíticas (históricas) son más rápidas que las que se ejecutan con áreas temáticas de informes (en tiempo real). Las áreas temáticas analíticas utilizan un almacén de datos especializado que está diseñado y optimizado exclusivamente para análisis e informes. Sin embargo, las áreas temáticas en tiempo real utilizan una base de datos optimizada para admitir las actividades transaccionales en las que se lee, escribe y actualiza un bajo volumen de registros muy rápidamente. Por lo tanto, cuando se utilizan las áreas temáticas en tiempo real, las consultas se deben completar para los recursos de base de datos que también deben responder a las necesidades de las actualizaciones transaccionales de Oracle CRM On Demand, afectando al rendimiento de Oracle CRM On Demand y de las consultas en tiempo real. Debido a la necesidad de admitir la creación de informes de la mayoría de los datos actuales, las áreas temáticas en tiempo real no están activadas con el almacenamiento en caché, que además reduce los problemas de rendimiento de consultas incluso para consultas idénticas.

Utilice las áreas temáticas en tiempo real únicamente cuando es importante obtener los datos más actualizados o cuando las áreas temáticas históricas no cumplan con sus necesidades de creación de informes.

## **Rendimiento de informes durante el refrescamiento nocturno**

El rendimiento de informes en tiempo real es un factor que se ve afectado durante el proceso nocturno de refrescamiento, ya que los datos que se están recuperando para cumplir con la solicitud también se leen en dicho proceso para poder rellenar el almacén de datos que dirige las áreas temáticas históricas. Sin embargo, el rendimiento de las consultas de informes históricos no se ve afectado durante el proceso de refrescamiento nocturno, ya que se realiza una instantánea del almacén de datos al inicio del refrescamiento nocturno y los usuarios se dirigen a esa copia replicada. Cuando se termina el refrescamiento nocturno, los usuarios se redirigen al almacén de datos refrescados automáticamente. Esta característica es transparente para los usuarios.

# **Optimización del rendimiento**

Cada vez que se accede a un informe o análisis, se extraen los datos de una base de datos procesándolos por un servidor de informes y se visualizan en la página. Mientras más complejo es el análisis, más tiempo lleva realizar la consulta a la base de datos para extraer los datos y presentarlos. Este tema le ofrece unas directrices que le servirán de ayuda para crear informes que se visualicen de la forma más rápida posible.

**Antes de comenzar.** Haga lo siguiente:

- Revise los informes predeterminados disponibles en Oracle CRM On Demand, los cuales pueden servirle de guía para la mayoría de los informes que necesite.
- Realice los cursos de formación.
- Reúna todos los requisitos de informes que posea y téngalos ya aprobados por todos los participantes.
- Revise los parámetros de su navegador y asegúrese de que está configurado correctamente.
- Comprenda el rendimiento de los informes. Para obtener más información, consulte [Acerca del rendimiento de informes](#) (en la página 1140).

### Acerca de las áreas temáticas

Puede utilizar dos tipos de área temática en función de las necesidades de informe y empresariales que tenga.

Las áreas temáticas de datos analíticos deben utilizarse para generar informes siempre que sea posible. Estas áreas temáticas se generan utilizando almacenes de datos creados especialmente para ajustar mejor los resultados de las consultas. El almacén de datos que se utiliza para las áreas temáticas de datos analíticos se actualiza diariamente y los informes generados utilizando estas áreas temáticas muestran los resultados de forma más rápida que con las áreas temáticas de informe, incluso con consultas más grandes y complejas.

Las áreas temáticas de informe se generan utilizando la misma base de datos en la que tienen lugar todas las transacciones de usuario en la aplicación, por lo que compite por algunos recursos de los que depende su aplicación cuando recupera datos para los informes.

### Directrices para utilizar un área temática de informe

Si va a utilizar un área temática de informe, siga las siguientes directrices:

- Siempre que sea posible, utilice campos de las carpetas Dirección (ampliada).
- Siempre que sea posible, reduzca el uso de los siguientes elementos:
  - Campos personalizados de listas de opciones.
  - Campos de las carpetas Propiedad del usuario. Utilice en su lugar el campo Propietario.
  - Campos de la carpeta Contacto principal dentro de la carpeta Cuenta.
  - Funciones CAST para los campos Fecha o Fecha/hora.
  - Los campos Cuenta principal, última modificación de, Creado por y Gestor.
  - Campos de las carpetas Fecha-tipo, como las de Fecha de creación y Fecha de cierre.

Aunque con estas carpetas se pueden agrupar los atributos de fecha por semana, mes, trimestre o año, al utilizarlas la consulta se hace más compleja e influye en el rendimiento del informe. Utilice en su lugar, los campos de Fecha y Fecha/Hora de la carpeta de tipo de registro principal siempre que sea posible. Por ejemplo, abra el área temática Oportunidad y seleccione el campo Fecha de cierre en la carpeta Oportunidades en lugar de un campo de la carpeta Fecha de cierre.

## Directrices para mejorar el rendimiento

Siga estas directrices para mejorar el rendimiento:

### Generar informes de forma incremental

Realice las siguientes acciones:

- Comience por uno pequeño y pruébelo. Inserte primero pocos campos y pruébelos antes de agregar más columnas.
- Pruebe los filtros para determinar cuál es la mejor secuencia para utilizar.

Las distintas secuencias pueden aumentar o disminuir el rendimiento y esto sólo puede averiguarlo haciendo pruebas.

### Minimizar los tipos de registro que cruzan campos o columnas

Siga estas directrices:

- **Columnas.** Cuando selecciona columnas de más de un tipo de registro para el análisis, se complica la consulta de datos, lo que afecta a la velocidad con la que se muestran los datos. Téngalo en cuenta cuando incluya campos de tipo de registro cruzado en un informe.
- **Selectores de columnas.** Mantenga todos los selectores de columnas dentro del mismo tipo de registro. Siempre que sea posible, evite utilizar un selector de columna que se cruce con otro tipo de registro.
- **Peticiones.** Intente que todos los campos de referencia a peticiones estén dentro de la misma carpeta de tipo de registro.

### Utilizar campos indexados

Realice las siguientes acciones:

- Utilice campos indexados para filtrar datos de informes en tiempo real.  
Los campos indexados se optimizan y el resultado del informe aparece de forma más rápida.
- Planifique antes cuándo configurar los datos para asegurarse de que almacena los correctos en los campos indexados.  
Esta práctica le permite generar informes que utilicen campos indexados colocándolos en el mejor sitio posible. Oracle CRM On Demand tiene un número limitado de campos indexados de columnas, el cual varía según el tipo de campo y de registro.

### Limitar la jerarquía de organización a cinco niveles

Mientras más alto se encuentre un usuario en la jerarquía de organización, más datos presenta y más lento se ejecuta el informe, por lo que límite los niveles de la jerarquía a cinco.

### Utilizar filtros

Al utilizar filtros se limita la cantidad de datos que resultan al acceder a un análisis. La utilización de filtros puede aumentar la velocidad del informe.

- El primer paso para generar informes es aplicar filtros. Si la compañía posee muchos datos, no ejecute el informe hasta no haber aplicado filtros.
- Filtre primero el tipo de registro principal; por ejemplo, si está utilizando el área temática Actividades, filtre Actividades.
- Elija primero el filtro más restrictivo y luego, según vaya probando, disminuya las restricciones según necesite.

Tenga en cuenta las siguientes directrices cuando agregue filtros:

- Si un filtro hace referencia a una columna con una fórmula CASE subyacente, puede afectar negativamente al rendimiento del informe, en función de la fórmula y del proceso relacionado que necesite. Cuando se filtra un campo con una sentencia CASE u otra fórmula, pruebe hasta determinar si el filtro puede afectar al rendimiento del informe.
- Antes de utilizar una fórmula CASE, hágase estas preguntas:
  - ¿Puede realizarse esta clasificación en Oracle CRM On Demand utilizando la función de flujo de trabajo?
  - ¿Aparece el código de clasificación en otros informes? Si aparece, considere la posibilidad de crear una columna nueva y generar un flujo de trabajo para rellenarla.
- Un informe que filtra un campo personalizado de fecha puede ejecutarse más rápidamente que un informe similar que filtre un campo personalizado de fecha y hora, porque todos los campos de fecha y hora conllevan la conversión de zonas horarias, lo que afecta al rendimiento del informe, por lo que, siempre que sea posible, filtre campos personalizados de fecha en vez de fecha y hora.
- Evite utilizar la cláusula OR con diferentes tipos de registro o columnas (por ejemplo, where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Intente lo siguiente en su lugar:
  - Elimine la cláusula OR y clasifique más la tabla dinámica.
  - Divida el informe en varios informes más pequeños y fusione los resultados utilizando los datos analíticos combinados.

### Seguir las directrices para definir peticiones

Puede definir peticiones para el informe en el paso 3 de la página Crear y ver análisis en Oracle CRM On Demand, las cuales permiten a los usuarios que acceden al informe finalizado seleccionar límites de datos en el informe. Cuando se ejecuta un informe que utiliza peticiones, el usuario se ve afectado por el tiempo que tarda la petición y el informe en procesarse.

Si va a agregar peticiones al informe, haga lo siguiente:

- Minimice el número de peticiones que utiliza un informe.
- Evite utilizar imágenes con resolución alta en las peticiones de imágenes. Se recomienda no utilizar en un informe imágenes que excedan los 100 puntos por pulgada (ppp). Para obtener el máximo rendimiento, utilice imágenes de un máximo de 50 ppp.
- Cuando defina peticiones, elija en el menú Valores que deben mostrarse al usuario, Ninguno o Todos los valores para mejorar el rendimiento. Evite utilizar la opción Filtrar valores limitados, ya que limita las selecciones de peticiones que muestra el informe. Esta limitación se basa en otros filtros y peticiones que se aplican al informe. Si el informe contiene grandes volúmenes de datos, esta opción puede ralentizar el rendimiento del informe.



Cuando vaya a decidir qué opción seleccionar entre Ninguno, Todos los valores o Filtrar valores limitados, se recomienda que encuentre el equilibrio entre el nivel del rendimiento del informe que desea y la presentación óptima de los valores que podrán seleccionar los usuarios.

### **Proporcionar enlaces de profundización para detallar informes**

En lugar de crear informes que presenten una larga lista de tablas de datos, cuadros y gráficos, haga lo siguiente:

- Diseñe un informe inicial que muestre la información resumida o tendencias y deje que el usuario profundice en los detalles.
- Genere informes para obtener información más detallada marcando datos objetivo en el primer informe y proporcionando enlaces de profundización en el informe de resumen.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar informes a tablas.

#### ***Para enlazar informes a tablas***

- 1** Haga clic en el icono Dar formato a columna para que se abra el cuadro de diálogo Propiedades de columna.
- 2** Haga clic en la ficha Formato de columna.
- 3** En la lista desplegable Tipo de interacción de valor, elija Navegar.
- 4** En el campo Dirigirse a otro análisis, vaya al informe detallado sobre el que desea profundizar y haga clic en Aceptar.

El siguiente procedimiento describe cómo vincular informes a gráficos.

#### ***Para enlazar informes a gráficos***

- 1** Haga clic en el icono de opciones de gráficas adicionales en la página de edición de gráficos (en la barra de título de Análisis: Informe, en el lado izquierdo de la página).
- 2** Haga clic en la ficha Interacción.
- 3** Seleccione Navegar y vaya al informe detallado sobre el que desea profundizar desde el gráfico.

### **Limitar el número de operaciones de configuración**

Las funciones avanzadas le permiten combinar consultas. Puede realizar operaciones de configuración, como enlaces, interacciones y otras acciones para unificar esas consultas y generar un informe final. Mientras más resultados de consultas se combinen, el tiempo de procesamiento será mayor, por lo que limite el número de operaciones de configuración a no más de tres para que el proceso sea más rápido.

### Clarificar el código HTML y las vistas históricas

Cuando utilice HTML y SQL, haga lo siguiente:

- Asegúrese de que el código HTML es claro y preciso y no contiene etiquetas innecesarias o información superflua.
  - Asegúrese de que las vistas históricas son claras y precisas y no contienen instrucciones innecesarias.
- Las vistas históricas precisas mejoran la eficacia del formato especificado y reduce problemas de rendimiento.

### Eliminar columnas en tablas dinámicas

Las tablas dinámicas le permiten mostrar el informe en varias vistas sin tener que grabar varios informes, pero el rendimiento puede verse afectado. Siempre que sea posible, elimine las columnas de los criterios de informe (Definir criterios, en el paso 1) que no se utilizan en la tabla dinámica.

### Utilizar los resultados dinámicos de los gráficos

Siempre que sea posible, utilice la opción de resultados dinámicos de los gráficos en lugar de crear una vista de gráfico distinta. Informes con varios gráficos pueden necesitar más procesos, ya que Oracle CRM On Demand debe crear los gráficos de forma individual, en vez de todos a la vez con la tabla dinámica.

### Asegúrese de que los informes son escalables

Es posible que los informes se ejecuten bien en la prueba antes de importar todos los datos de producción, pero que una vez que se importen, al aumentar el volumen de datos, se vea afectado el rendimiento del informe. Si va a implementar Oracle CRM On Demand, resérvese tiempo para volver a probar los informes y ajustarlos después de haber importado todos los datos de producción.

### Utilizar campos de código y UTC optimizados en filtros

Muchas áreas temáticas de informe incluyen campos especiales en sus dimensiones que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados llevan las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También existe un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Los campos optimizados y no optimizados generan los mismos resultados en los informes pero el uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo no optimizado. Si se utilizan estos campos en las condiciones de filtro se reducen las uniones de tablas adicionales y se evitan las conversiones de registro de hora basadas en la zona horaria de la compañía.

**Nota:** estos campos optimizados admiten traducciones de los idiomas admitidos pero no el cambio de nombre del tipo de registro.

Para determinar si existen campos de filtro optimizados para un área temática de informe concreta, consulte la ayuda en línea de esa área temática y busque el encabezado *Campos de filtro optimizados*.

# 15 Cuadros de mandos

---

La página inicial de cuadros de mandos muestra los cuadros de mandos que tiene disponibles. Estos pueden mostrar solicitudes guardadas, imágenes, gráficos, tablas, texto de Oracle CRM On Demand Answers y enlaces a sitios Web y documentos. Un *cuadro de mandos* está formado por una o varias páginas en forma de fichas en la parte superior del cuadro de mandos.

Oracle CRM On Demand proporciona cuadros de mandos predefinidos. Además, los usuarios que tengan el privilegio Gestionar cuadros de mandos en su rol podrán crear cuadros de mandos interactivos que ofrezcan vistas personalizadas de información corporativa y externa. Si su rol tiene este privilegio, puede usar el editor del cuadro de mandos en Oracle CRM On Demand Answers para agregar contenido a un cuadro de mandos interactivo; para ello, sólo tiene que arrastrar el contenido de un panel de selección y soltarlo en la página de diseño de cuadro de mandos. La página de diseño consta de columnas para alinear el contenido y cada columna incluye secciones donde se encuentra el contenido. La apariencia de un cuadro de mandos, como los colores de fondo y el tamaño del texto, se controla mediante estilos. Además, también puede cambiar la apariencia del cuadro de mandos mediante el cuadro de diálogo de formato estético.

**NOTA:** no puede modificar los cuadros de mandos predefinidos en Oracle CRM On Demand.

Los cuadros de mandos pueden incluir tres tipos de contenido:

- Objetos del cuadro de mandos
- El contenido que se guarda en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand
- Las vistas de carpetas en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand

## Limitaciones que se aplican al crear y ver cuadros de mandos

Al crear o visualizar cuadros de mandos interactivos, tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- Un usuario que cree o edite un cuadro de mandos interactivo puede agregar informes al cuadro de mandos a los que tenga acceso.

Los informes se almacenan en carpetas y el acceso a estas carpetas viene determinado por roles de usuario. El privilegio Gestionar cuadros de mandos permite a los usuarios crear y modificar cuadros de mandos interactivos y no incluye el privilegio Gestionar informes personalizados, que ofrece acceso completo a todas las subcarpetas de informes y a los informes de la carpeta compartida por toda la compañía. Para obtener más información sobre la visibilidad de carpetas, consulte los temas [Informes](#) (en la página 795) y [Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#) (consulte "[Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos](#)." en la página 841).

- Es posible que los informes que se agregan a los cuadros de mandos interactivos no queden visibles a todos los usuarios de la compañía. El acceso a los informes depende del rol de cada usuario.

Si el rol de usuario no permite que vea algún informe en el cuadro de mandos, aparece un mensaje de error en este.

- Si se elimina un informe después de haberlo agregado a un cuadro de mandos, un usuario que esté editando el cuadro de mandos verá un signo de exclamación (!) junto al nombre del informe en el editor de cuadros de mandos. Si un usuario está visualizando el cuadro de mandos, le aparecerá un mensaje de error.
- Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año de la agenda fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos cuidadosamente si abarcan varios años. Si los datos de los informes se basan en la agenda fiscal anterior, no se pueden alinear con datos que utilizan una nueva agenda fiscal.

La tabla siguiente describe los términos del editor de cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand Answers.

Término	Definición
Columnas	Las columnas se utilizan para alinear el contenido en un cuadro de mandos. Las secciones dentro de las columnas incluyen el contenido. Puede crear todas las columnas que desee en una página de cuadro de mandos. Cada página nueva de cuadro de mandos contiene automáticamente una columna vacía con una sección vacía en su interior. Las columnas utilizadas en los cuadros de mandos no están relacionadas con las columnas utilizadas en los informes.
Objetos de cuadro de mando	Los objetos de cuadro de mandos son ítems que se utilizan únicamente en un cuadro de mandos. Algunos ejemplos de objetos de cuadro de mandos son las secciones que incluyen contenido y los enlaces de navegación.
Carpetas	Las carpetas son elementos organizativos que incluyen el contenido guardado en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand como, por ejemplo, las solicitudes creadas mediante Oracle CRM On Demand Answers. Las carpetas son parecidas a los directorios de UNIX o a las carpetas de Microsoft Windows.
Páginas	<p>Las páginas contienen las columnas y secciones del contenido de un cuadro de mandos. Todos los cuadros de mandos tienen al menos una página. Las páginas se identifican en el editor de cuadros de mandos por fichas en la parte superior. Para organizar el contenido se utilizan varias páginas. Por ejemplo, puede tener las siguientes páginas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Una página para almacenar los resultados de Oracle CRM On Demand Answers a los que puede hacerse referencia cada día.</li><li>■ Una página que contenga enlaces a los sitios Web de los proveedores.</li><li>■ Una página enlazada a la intranet de la compañía.</li></ul>
Resultado	Los resultados, también denominados informes, son la salida recibida del servidor de Oracle CRM On Demand. Los resultados coinciden con los criterios de solicitud especificados mediante Oracle CRM On Demand Answers. El formato predeterminado para ver los resultados en un cuadro de mandos es mostrarlos en una tabla. Los resultados también se pueden mostrar con otros formatos como, por ejemplo, gráficos. Puede examinar y analizar resultados, guardarlos o imprimirlos, o descargarlos en una hoja de cálculo.

Término	Definición
Secciones	Las secciones aparecen en columnas en el diseño del cuadro de mandos. Incorporan el contenido arrastrado desde el panel de selección y se utilizan para organizar el contenido dentro de una columna.
Estilos	Los estilos controlan los aspectos de formato de visualización de los cuadros de mandos y de los resultados, como el color del texto y los enlaces, la fuente y el tamaño de la fuente, los bordes de las tablas, los colores y los atributos de los gráficos, etc. Los estilos se organizan en carpetas que contienen hojas de estilo en cascada (archivos con extensión .css), imágenes y plantillas de gráficos. Puede sustituir algunos elementos de las hojas de estilo, como los bordes de la tabla y el tamaño del texto, cuando aplique formato a los resultados en Oracle CRM On Demand Answers.
Catálogo de presentación	<p>El catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand almacena el contenido creado utilizando Oracle CRM On Demand Answers. El tipo de contenido almacenado puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solicitudes creadas con Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ Filtros aplicados a los resultados.</li> <li>■ Información sobre cuadros de mandos</li> </ul>

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestionar cuadros de mandos](#) (en la página 1149)
- [Informes](#) (en la página 795)

## Gestionar cuadros de mandos

Si el rol tiene el privilegio Gestionar cuadros de mandos, puede utilizar el editor del cuadro de mandos en Oracle CRM On Demand Answers para crear y editar cuadros de mandos interactivos. Para gestionar cuadros de mando, realice las tareas siguientes:

- [Crear cuadros de mandos interactivos](#) (consulte "[Creación de cuadros de mandos interactivos](#)" en la página 1150)
- [Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1151)
- [Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1152)
- [Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1164)
- [Eliminar objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1165)
- [Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1166)
- [Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1165)
- [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1169)

- [Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1172)
- [Ver cuadros de mandos](#) (consulte "Visualización de cuadros de mandos" en la página 1173)
- [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1173)
- [Acerca de las áreas temáticas en informes](#) (en la página 856)
- [Notas de uso de áreas temáticas](#) (en la página 1174)

# Creación de cuadros de mandos interactivos

En este tema se describe cómo crear un cuadro de mandos interactivo.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para crear un cuadro de mandos interactivo*

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
  - 2 En la página Cuadro de mandos, haga clic en el enlace Gestionar cuadros de mandos.
  - 3 En la página Gestionar cuadros de mandos, haga clic en Nuevo cuadro de mandos.
  - 4 En la página Edición de cuadros de mandos, introduzca el nombre y la descripción del cuadro de mandos y, a continuación, haga clic en Guardar.
- Se vuelve a mostrar la página Gestionar cuadros de mandos.

- 5 En la página Gestionar cuadros de mandos, haga clic en el enlace Diseño del cuadro de mandos que ha creado.

El editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente, independiente del resto de páginas de Oracle CRM On Demand. El nombre del nuevo cuadro de mandos aparece en la parte superior de la página.

**NOTA:** los cuadros de mandos que acaba de crear contienen una página en blanco. En los cuadros de mandos que contienen sólo una página, el nombre de la página no aparecerá como una ficha en la parte superior del cuadro de mandos. Los nombres de las páginas del cuadro de mandos aparecen en la parte superior del cuadro de mandos sólo cuando éste contiene varias páginas.

**NOTA:** el número máximo de cuadros de mando que se puede mostrar en el menú desplegable Cuadros de mando es de 199. Si crea más cuadros de mando, no podrá acceder a ellos con el menú desplegable Cuadros de mando.

Al crear el cuadro de mandos, podrá agregar contenido al cuadro de mandos. Para obtener más información sobre cómo gestionar el contenido del cuadro de mandos, cómo controlar la apariencia de los cuadros de mandos y cómo agregar páginas a los cuadros de mandos, consulte los siguientes temas:

- [Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1151)
- [Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1152)

- [Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1166)
- [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1169)

## Desplazarse al editor de cuadros de mandos

En el editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers, puede agregar contenido a los cuadros de mandos interactivos. Además, también puede controlar la apariencia de los cuadros de mandos, cambiar el nombre de los objetos que contienen y eliminarlos.

**NOTA:** no puede modificar los cuadros de mandos predefinidos en Oracle CRM On Demand.

En este tema se describe cómo acceder al editor del cuadro de mandos para trabajar con cuadros de mandos interactivos existentes. Si desea crear un cuadro de mandos nuevo, consulte [Crear cuadros de mandos interactivos](#) (consulte "[Creación de cuadros de mandos interactivos](#)" en la página 1150).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para acceder al editor del cuadro de mandos*

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la página Cuadro de mandos, haga clic en el enlace Gestionar cuadros de mandos.
- 3 En la página Gestionar cuadros de mando, en el menú de nivel de registro del cuadro de mandos que desee editar, seleccione Diseño.

El editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente, independiente del resto de páginas de Oracle CRM On Demand.

En el siguiente procedimiento se explica cómo seleccionar la página de cuadro de mandos con la que desea trabajar.

### *Para seleccionar una página de cuadro de mandos*

**NOTA:** Si ya ha trabajado en una página de cuadro de mandos, al realizar esta acción se guardarán todos los cambios que haya realizado en la página en la que estaba trabajando.

- Desde la lista desplegable Página situada junto al nombre de la página del editor del cuadro de mandos, seleccione la página que desea editar.

## Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos

Puede agregar páginas a un cuadro de mandos interactivo.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar una página a un cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el icono de página para agregar cuadros de mandos situado en la parte superior de la página.



- 3 Introduzca un nombre y una descripción para la página del cuadro de mandos.

- 4 Haga clic en Aceptar.

Aparece la nueva página en el cuadro de mando.

**NOTA:** si el cuadro de mandos sólo contiene una página, el nombre de la página no aparecerá en una ficha. Las fichas sólo aparecen cuando hay más de una página, de modo que pueda hacer clic en ellas para desplazarse por las páginas.

## Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo

En los siguientes temas se describe cómo agregar y visualizar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo.

**NOTA:** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

- [Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#) (en la página 1151)
- [Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1151)
- [Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1153)
- [Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1155)
- [Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1156)
- [Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1157)



- [Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1160)
- [Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1160)
- [Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1161)
- [Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1162)
- [Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1163)

### Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los cuadros de mandos interactivos:

- [Crear cuadros de mandos interactivos](#) (consulte "[Creación de cuadros de mandos interactivos](#)" en la página 1150)
- [Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1164)
- [Eliminar objetos de cuadro de mandos](#) (en la página 1165)
- [Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1166)
- [Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1165)
- [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1169)
- [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1173)

## Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo

En este tema se explica cómo controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos mediante el editor del cuadro de mandos. Para obtener más información sobre la navegación al editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor del cuadro de mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### Trabajar con columnas en páginas del cuadro de mandos interactivo

Las columnas se utilizan para alinear el contenido de un cuadro de mandos. Las secciones que se encuentran dentro de las columnas incluyen el contenido. Puede agregar o eliminar columnas, establecer la anchura en píxeles o como un porcentaje de la página del cuadro de mandos y aplicar saltos de columna.

Cuando una página del cuadro de mandos contiene más de una columna, puede aplicar saltos de columna para organizarlas en la página. La función de arrastrar y soltar no cambia la posición de las columnas. Por ejemplo, si cuenta con dos columnas que están la una junto a la otra, insertar un salto en la columna más a la derecha hace que se sitúe debajo de la primera columna, y ambas columnas ocuparán la anchura que

ocupaban originalmente cuando estaban una junto a otra. Si cuenta con tres columnas que están las unas junto a las otras, al insertar un salto en la columna central las dos columnas situadas a la derecha se situarán debajo de la primera columna y la primera columna ocupará la anchura que ocupaban originalmente las dos primeras columnas.

### ***Para agregar una nueva columna***

- Haga clic en el icono Agregar columna situado cerca de la parte superior de la página Editor del cuadro de mandos.



La columna se agrega a la página del cuadro de mando.

### ***Para establecer la anchura de una columna***

- 1 Haga clic en Propiedades y seleccione Propiedades de columna.
- 2 En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, amplíe el enlace Opciones de formato adicionales.
- 3 En la sección Opciones de formato adicionales, especifique el ancho de columna:
  - Para especificar la anchura en píxeles, introduzca el número de píxeles, por ejemplo, 200.
  - Para especificar la anchura como un porcentaje de la página del cuadro de mando, utilice el signo de porcentaje (%), por ejemplo, 20%.
- 4 Haga clic en Aceptar.

### ***Para insertar un salto de columna***

- Haga clic en Propiedades, seleccione Insertar salto de columna y seleccione el tipo de salto adecuado.  
Si vuelve a insertar un salto de columna, el diseño de la columna volverá al anterior.

## **Agregar secciones a páginas del cuadro de mandos interactivo**

Las secciones, que se encuentran dentro de las columnas, incluyen el contenido de un cuadro de mandos. De forma predeterminada, las secciones están alineadas verticalmente. Puede arrastrar a una columna tantas secciones como necesite.

Si arrastra contenido y lo suelta en una columna sin agregar primero una sección que agrupe el contenido, se crea una sección automáticamente.

Si arrastra una sección desde una columna a otra, también se incluye todo el contenido que se encuentre en esta sección.

#### ***Para agregar una sección a una columna***

- En el panel de selección, arrastre un objeto Sección desde el área Objetos de cuadro de mando y suéltelo en la columna.

La columna aparece resaltada cuando la sección se encuentra en una ubicación adecuada de la columna para soltarla.

### **Hacer que las secciones aparezcan horizontalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo**

La alineación predeterminada para las secciones es la vertical.

#### ***Para hacer que una sección aparezca horizontalmente***

- Haga clic en la opción Propiedades de la sección y seleccione Organizar horizontalmente.

### **Guardar cambios en páginas del cuadro de mandos interactivo**

Puede guardar los cambios que realice en cualquier momento.

#### ***Para guardar cambios en una página del cuadro de mandos interactivo***

Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en Guardar.
- Salga de la página con la que está trabajando en el editor del cuadro de mandos.

Por ejemplo, los cambios que realice se guardan si agrega o modifica otra página, si cambia las propiedades del cuadro de mandos o modifica una petición de datos, un filtro o una solicitud.

### **Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo**

Puede hacer que toda una sección de un cuadro de mandos y su contenido aparezcan condicionalmente basados en los resultados devueltos para una solicitud específica de Oracle CRM On Demand Answers. Puede utilizar esta funcionalidad para guiar a los usuarios conforme visualizan los cuadros de mandos. Para obtener más información con el fin de guiar a los usuarios de este modo, consulte [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1173).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para hacer que el contenido aparezca condicionalmente en una páginas de cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en la opción Propiedades de la sección que incluye el contenido y, a continuación, seleccione Navegación con guía.
- 3 En el cuadro de diálogo Propiedades de Navegación con guía, especifique sus elecciones y seleccione la solicitud desde el catálogo de presentación.
- 4 Haga clic en Aceptar.

## **Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo**

Los enlaces de navegación guiada en las páginas del cuadro de mandos interactivo pueden ser estáticos o condicionales. Los enlaces estáticos se muestran siempre. Los enlaces condicionales sólo se muestran si los resultados cumplen con criterios específicos. Puede utilizar esta funcionalidad para guiar a los usuarios mientras estos visualizan los cuadros de mandos. Para obtener más información sobre la navegación guiada, consulte [Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1173).

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para agregar un enlace de navegación guiada a una página del cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, arrastre y suelte un objeto de enlace de navegación guiada desde el panel de selección hasta una sección de la página del cuadro de mandos.
- 3 Haga clic en el botón Propiedades del enlace.
- 4 En el cuadro de diálogo Propiedades de enlace de navegación guiada, realice las siguientes acciones:
  - Si desea que el enlace sea condicional, seleccione Sí para la opción Solicitud origen de referencia y, a continuación, especifique la solicitud origen.
  - Especifique las propiedades del enlace.

**NOTA:** Para las direcciones URL, proporcione la ruta completa.

- 5 Haga clic en Aceptar.

## Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede agregar enlaces de texto o de imagen a un cuadro de mandos y especificar lo que ocurrirá cuando un usuario haga clic en los enlaces. Por ejemplo, puede direccionar a los usuarios a otro sitio Web o cuadro de texto, abrir documentos, iniciar aplicaciones o realizar cualquier otra acción que admita el explorador. También puede agregar una imagen o texto sin ningún enlace.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar un enlace de texto o una imagen a una página de cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).
- 2 Desde el panel de selección de la página Editor del cuadro de mandos, arrastre y suelte un objeto Enlace o Imagen en una sección de la página de cuadro de mandos.
- 3 Haga clic en el botón Propiedades del objeto.  
Aparece el cuadro de diálogo Propiedades de enlace o imagen.
- 4 Especifique sus opciones:
  - En el caso de un enlace de texto, introduzca el texto en el campo Título.
  - En el caso de un enlace de imagen, escriba la ubicación y el nombre de la imagen en el campo Imagen.  
Especifique la ubicación en forma de dirección URL. A continuación figuran ejemplos:  
`http://imageserver/MyImage.gif`  
`/DashboardFiles/image.gif`  
Si la imagen no se encuentra en el servidor local, la dirección URL debe incluir `http://`. Si la imagen debe utilizarse en un entorno compartido, debe ubicarse en una unidad de la red a la que puedan acceder todos los usuarios.  
Si desea un título para la imagen, escríbalo en el campo Título y utilice la lista desplegable Diseño para seleccionar el lugar en el que aparecerá el título en relación con la imagen.
- 5 Especifique lo que ocurrirá cuando el usuario haga clic en el texto o en la imagen:

- Para especificar que aparezca una solicitud o un cuadro de mandos cuando el usuario haga clic en el enlace o la imagen, especifique la solicitud o el cuadro de mandos como destino y haga clic en el botón Examinar para seleccionar dichos elementos.
- Para especificar que se produzca otra acción, como abrir un sitio Web, un documento o un programa, especifique el destino como una URL, e introduzca la ruta de acceso completa en el campo que sigue a las opciones de destino. En el área Objetivo, seleccione si el destino aparecerá en la ventana de explorador existente del usuario o en una nueva.

Un enlace se define como una dirección URL (Uniform Resource Locator, localizador de recursos uniforme) que el explorador pueda interpretar. Las direcciones URL pueden llevar a sitios Web, documentos, imágenes, sitios FTP, newsgroups, etc. A continuación figuran ejemplos de URL válidas, en función del explorador que utilice:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre los tipos de contenido externo e interno para los que se pueden crear enlaces.

**NOTA:** El administrador de su compañía puede crear un directorio virtual denominado \DashboardFiles en el servidor de presentación para documentos compartidos, y asignar el directorio virtual a un directorio de red compartido con el mismo nombre. Este directorio virtual permite a los usuarios con los permisos adecuados publicar archivos en esta carpeta, y hacer referencia a ellos mediante sus nombres URL correspondientes en lugar de hacerlo mediante sus nombres de red compartidos completamente cualificados como, por ejemplo, \DashboardFiles\AnnualReport.doc en lugar de \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

**SUGERENCIA:** Cuando seleccione que el destino aparezca en la ventana de explorador existente del usuario o en una nueva, tenga en cuenta la siguiente información. Puede controlar el modo en que se muestra un enlace con cualquier acción, excepto el envío de correo y la ejecución de un programa. Seleccione la ventana actual cuando desee que la acción se produzca en el panel de visualización del cuadro de mandos. El cuadro de mandos permanece activo, pero en segundo plano. Seleccione una ventana nueva cuando desee que la acción se desarrolle en una ventana nueva del explorador.

**NOTA:** Para agregar texto o una imagen solamente, sin enlaces, deje en blanco el texto que aparece a continuación de las opciones Destino.

## 6 Haga clic en Aceptar.

En la siguiente tabla se muestran las opciones de enlace para agregar un enlace de texto o una imagen mediante el editor del cuadro de mandos.

Opción de enlace	Comentarios
Sitio Web o documento	<p>Debe especificar la dirección URL o la dirección para el sitio o documento. Puede copiar la dirección de destino del cuadro Dirección o Ubicación de su explorador y, a continuación, pegarla.</p> <p>Si se trata de un sitio Web, puede omitir <code>http://</code> si la dirección URL se encuentra en su servidor Web, como es el caso del sitio de su intranet.</p> <p>Si la dirección URL se encuentra en el servidor Web de su organización,</p>

Opción de enlace	Comentarios
	<p>puede especificar la dirección relativa del archivo. Por ejemplo:</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Documento local o compartido	<p>Si el documento debe utilizarse en un entorno compartido, debe encontrarse en una unidad de la red accesible por todos los usuarios. Algunos ejemplos de los tipos de documentos que puede abrir son hojas de cálculo con informes de ventas recientes, una presentación con diapositivas de un nuevo producto, un documento de Microsoft Word con el informe anual de su compañía, un archivo gráfico con un mapa que indica cómo llegar a la sede central de la compañía desde el aeropuerto, etc.</p> <p>Por ejemplo, si el documento sólo debe utilizarlo usted, una ubicación de ejemplo podría ser:</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>Si se trata de un documento compartido, especifique el nombre en formato UNC, por ejemplo:</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Enviar correo electrónico a un usuario específico	<p>Debe saber la dirección URL mailto, por ejemplo:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Cuando el usuario seleccione este enlace, el explorador iniciará la aplicación de correo electrónico con el campo Para: rellenado. El explorador controla el inicio del programa de correo electrónico.</p>
Ejecutar un programa	<p>Si el programa se va a utilizar en un entorno compartido, éste se debe ubicar en una unidad de red a la que puedan acceder todos los usuarios. Puede utilizar esta función para descargar y ejecutar una aplicación. (El sistema operativo controla la ejecución de la aplicación.) Por ejemplo, si desea ejecutar Microsoft Word para su uso exclusivo, una ubicación de ejemplo sería:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>En el caso de un programa con licencia para varios usuarios ubicado en una unidad compartida, especifique el nombre en formato UNC de la ubicación, por ejemplo:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Actualizar el explorador con JavaScript	<p>Para poder utilizar el siguiente ejemplo, el explorador debe admitir JavaScript.</p> <p><code>javascript&gt;window.location.reload()</code></p> <p>En el área Destino, elija la opción Ventana actual.</p>

## Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede agregar a un cuadro de mandos una vista de una carpeta del catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand y el contenido de ésta, como las solicitudes guardadas. Por ejemplo, si cuenta con un conjunto de solicitudes guardadas que ejecuta frecuentemente, puede abrir la carpeta en el cuadro de mandos, acceder a la solicitud guardada y hacer clic en ella para ejecutarla.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar una vista de una carpeta del catálogo de presentación a una página del cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "Desplazarse al editor de cuadros de mandos" en la página 1151).
- 2 En el panel de selección, arrastre un objeto Carpeta y suéltelo en una sección de la página del cuadro de mandos.
- 3 Haga clic en el botón Propiedades de la carpeta.  
Aparece el cuadro de diálogo Propiedades de carpeta.
- 4 Seleccione la carpeta y haga clic en Aceptar.
- 5 Haga clic en Aceptar para guardar las propiedades.

## Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede agregar contenido que usted u otra persona ya haya guardado en una carpeta compartida o en un cuadro de mandos como, por ejemplo, peticiones de datos de cuadro de mandos e informes. Para localizar el contenido, puede buscar en la carpeta del catálogo de presentación en la que está almacenado o en el cuadro de mandos en el que aparece.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.
- 1160** Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand Versión 20



Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 En el panel de selección de la página Editor del cuadro de mando, en el área Contenido guardado, busque la carpeta o el cuadro de mando que incluye el contenido que desea agregar al cuadro de mando.
- 3 Localice el contenido que desea agregar y arrástrelo a una sección de la página del cuadro de mando.  
Ese paso agrega un acceso directo al contenido que se ha guardado en el catálogo de presentación. Si se modifica el contenido, el cambio realizado se reflejará en la página del cuadro de mandos.

Para obtener información sobre cómo editar las propiedades de las peticiones de datos de cuadro de mandos y de los informes, consulte [Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1162).

## Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo

Puede controlar cómo se muestran los resultados cuando un usuario se desplaza por un informe en un cuadro de mandos interactivo. Los resultados se pueden mostrar de una de las siguientes maneras:

- Puede controlar cómo se muestran los resultados cuando un usuario se desplaza por un informe en un cuadro de mandos interactivo. Los resultados se pueden mostrar de una de las siguientes maneras:  
Los nuevos resultados se pueden mostrar directamente en el cuadro de mandos, sustituyendo al informe original.
- Todo el cuadro de mandos se sustituye con los nuevos resultados.

Este comportamiento se controla mediante la opción Profundizar en el lugar del Editor del cuadro de mandos. Esta opción se establece en el nivel de sección, lo que significa que se aplica a todos los informes en los que se puede profundizar. Los usuarios pueden hacer clic en el botón Atrás del explorador para volver al informe original o al cuadro de mandos.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Controlar la forma en que se muestran los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de la sección y seleccione un valor para la opción Profundizar en el lugar:

- Para mostrar los nuevos resultados directamente en el cuadro de mando, haga clic en Profundizar en el lugar para seleccionarlo. Cuando esta opción está seleccionada, aparece junto a ella una marca de selección. Éste es el comportamiento predeterminado.
- Para sustituir el cuadro de mando por los nuevos resultados, haga clic en Profundizar en el lugar para eliminar la marca de selección.

## Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos

Puede editar las propiedades de las peticiones de datos y de los informes de cuadros de mandos interactivos agregados a un cuadro de mandos desde el catálogo de presentación.

**NOTA:** al editar las propiedades de las peticiones de datos y de los informes de cuadros interactivos como se describe en este documento, cualquier cambio realizado a la página en la que está trabajando también se guardará.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para editar las propiedades de una petición de datos de cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de la petición de datos del cuadro de mandos y, a continuación, en Modificar.  
Aparecerá la página Petición de datos de cuadro de mando.
- 3 Realice las modificaciones adecuadas a la petición de datos de cuadro de mando.
- 4 Haga clic en Guardar para guardar la petición de datos de cuadro de mando.

### *Para editar las propiedades de un informe*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.  
Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).
- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades del informe.
- 3 Seleccione la propiedad que desea modificar:

■ **Mostrar resultados**

Si selecciona la opción Incrustados en la sección, la solicitud se ejecutará automáticamente y los resultados se mostrarán directamente en el cuadro de mandos. Esta opción se selecciona de forma predeterminada en los informes.

Como alternativa, puede seleccionar que se muestre la solicitud como un enlace en el que los usuarios deben hacer clic para ejecutarla, también puede especificar si se mostrarán los resultados en el cuadro de mandos o en una ventana independiente.

■ **Enlaces de informes**

Esta opción abre el cuadro de diálogo Enlaces de informes, en el que puede seleccionar los enlaces que desea que aparezcan con el informe en la página del cuadro de mando.

■ **Mostrar vista**

Esta opción muestra las vistas disponibles del informe creado en Oracle CRM On Demand Answers. Puede seleccionar la vista que desea visualizar.

■ **Modificar solicitud**

Esta opción abre la ficha Criterios de Oracle CRM On Demand Answers, en la que puede modificar la solicitud que genera el informe.

## Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos

En el editor del cuadro de mandos de Oracle CRM On Demand Answers, un cuadro de diálogo de formato proporciona acceso y control sobre los atributos visuales de los cuadros de mandos. Según el objeto al que aplique formato, el cuadro de diálogo mostrará distintas opciones, como los controles de fuente, celda y borde, el color de fondo y opciones de formato adicionales, como el relleno de celda. El formato afecta a la apariencia visual de las columnas y las secciones de un cuadro de mandos, como los bordes y el color de fondo.

Cuando aparecen las selecciones de alineación horizontal y vertical, éstas son parecidas a la justificación de texto en los procesadores de texto. La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de las otras columnas.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para aplicar formato a un cuadro de mandos interactivo*

**1** Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

**2** En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de una columna o sección y seleccione la opción Propiedades de columna o Dar formato a sección.

- 3 En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).

**NOTA:** En algunos ítems, esta opción no está disponible.

- 4 En el área Celda, configure la alineación y el color de fondo.

**NOTA:** Para la alineación horizontal, la justificación más habitual para datos de texto es Izquierda. Para datos numéricos es Derecha.

La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

- 5 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

**CONSEJO:** Para seleccionar o anular la selección de bordes personalizados, haga clic en el borde superior, inferior, izquierdo o derecho junto a la lista desplegable Posición.

- 6 Para dar formato al espacio de la celda, haga clic en Opciones de formato adicionales y especifique valores de anchura y altura para el contenido de la celda, así como para el espacio situado arriba, abajo, a la izquierda y la derecha del contenido.

Los valores se especifican en píxeles.

- 7 Para sustituir los elementos de estilo y clase especificados en la hoja de estilos de Oracle CRM On Demand Answers, realice las selecciones en el área Opciones de estilo CSS personalizadas:

**a** Haga clic en la configuración que desee utilizar.

**b** Especifique la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilos.

**NOTA:** Las opciones avanzadas de formato de estilo están indicadas para los usuarios que conocen el funcionamiento de las hojas de estilo en cascada (CSS).

- 8 Haga clic en Aceptar.

## Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos

Los objetos de un cuadro de mandos interactivo que aún no tienen nombre reciben un nombre predeterminado, como por ejemplo Sección 1, Enlace 1, etc. Puede cambiar el nombre de los objetos de cuadro de mandos para asignarles nombres descriptivos y comprensibles.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

**Para cambiar el nombre de un objeto de cuadro de mandos en una página de un cuadro de mandos interactivo**

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Cambiar nombre del objeto de cuadro de mandos.
- 3 En el cuadro de diálogo Cambiar nombre, introduzca un nombre nuevo para el objeto de cuadro de mandos.
- 4 Haga clic en Aceptar.

## Eliminar objetos de cuadro de mandos

Puede eliminar objetos de cuadro de mandos de las páginas del cuadro de mandos interactivo. Si el objeto de cuadro de mandos que elimina ya se ha guardado en el catálogo de presentación de Oracle CRM On Demand, se eliminará únicamente de la página del cuadro de mandos. No se elimina del catálogo de presentación. (Tenga en cuenta que los usuarios con los permisos adecuados pueden editar el contenido del catálogo de presentación haciendo clic en Gestionar en la ficha Catálogo del panel de selección de Oracle CRM On Demand Answers.)

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para eliminar el nombre de un objeto de cuadro de mandos de una página del cuadro de mandos interactivo*

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 En la página Editor del cuadro de mandos, haga clic en el botón Eliminar del objeto de cuadro de mandos.

**NOTA:** Al eliminar una columna, puede que el tamaño de las otras columnas de la página se modifique automáticamente para mantener su alineación.

## Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos

Puede especificar la configuración de página y el contenido del encabezado y el pie de página para la impresión de PDF a partir de un cuadro de mandos interactivo. Los cuadros de mandos y las vistas se imprimen en formato Adobe Acrobat PDF. Se necesita Adobe Reader 6.0 o superior para imprimir a través de Adobe PDF.

El formato de encabezado y pie de página aparecerá en la impresión de HTML y PDF.

**NOTA:** Las selecciones de impresión que especifique se aplicarán sólo a la impresión de PDF. Si imprime el PDF en una impresora local o de red, se aplicarán las selecciones de impresión especificadas en el explorador, como la selección del tamaño de papel.

### ***Para cambiar las opciones de PDF e impresión***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 Haga clic en el icono Propiedades de PDF y de control de impresión que se encuentra junto a la parte superior del espacio de trabajo.



Aparece el cuadro de diálogo Control de PDF e impresión.

- 3 Seleccione la configuración de la página.

- 4 Para agregar un encabezado o pie de página, realice las siguientes acciones:

- a Seleccione la opción adecuada y haga clic en Editar.

- b Utilice las opciones del cuadro de diálogo para crear el encabezado o el pie de página.

Los encabezados y pies de página pueden contener hasta tres líneas.

- c Para aplicar formato a un elemento del encabezado o pie de página, haga clic en el botón de formato.

Para obtener más información sobre el formato, consulte [Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1163).

- d Haga clic en Aceptar para guardar el encabezado o el pie de página.

- 5 Cuando termine de cambiar el PDF y las opciones de impresión, haga clic en Aceptar.

## **Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos**

Puede establecer las propiedades de todo el cuadro de mandos, como el estilo que debe utilizarse, así como eliminar, cambiar el orden y ocultar las páginas. Con la modificación de las propiedades del cuadro de mandos se guardan automáticamente todas las modificaciones realizadas en la página en la que está trabajando.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para acceder a la página Propiedades del cuadro de mando de un cuadro de mandos interactivo***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 Haga clic en el icono Propiedades del cuadro de mandos situado cerca de la parte superior de la página Editor del cuadro de mando:



Aparecerá la página Propiedades del cuadro de mando.

### **Seleccionar un estilo para un cuadro de mandos interactivo**

Los estilos controlan cómo se aplica formato a los cuadros de mandos y los resultados para su visualización. Inicialmente, a los resultados se les aplica un estilo predeterminado. Oracle CRM On Demand proporciona estilos predefinidos entre los que puede elegir.

### ***Para seleccionar un estilo para un cuadro de mandos interactivo***

- En el área Propiedades generales de la página Propiedades del cuadro de mando, seleccione el estilo que desea utilizar en la lista desplegable Estilo.

### **Agregar una descripción para un cuadro de mandos interactivo**

Las descripciones se almacenan pero no aparecen en los cuadros de mandos.

### ***Para agregar una descripción a un cuadro de mandos interactivo***

- Introduzca una descripción para el cuadro de mandos en el cuadro Descripción de la página Propiedades del cuadro de mando.

### **Cambiar el nombre y el orden, eliminar y ocultar páginas del cuadro de mandos interactivo**

En este tema se proporcionan procedimientos que describen cómo cambiar el nombre y el orden, eliminar y ocultar páginas del cuadro de mandos interactivo. El área Páginas del cuadro de mando de la página Propiedades del cuadro de mando muestra las páginas del cuadro de mandos. Las páginas se enumeran en el mismo orden que las fichas correspondientes.

Al cambiar el nombre de un cuadro de mandos, puede conservar las referencias de los usuarios al nombre anterior. Esta acción crea un acceso directo con el nombre anterior que hace referencia al cuadro de mandos cuyo nombre ha cambiado en el catálogo de presentación.

Si está trabajando con una página del cuadro de mando, puede ocultarla a los usuarios hasta que termine de realizar los cambios.

**PRECAUCIÓN:** No puede deshacer las acciones descritas en los siguientes procedimientos haciendo clic en Cancelar.

### ***Para cambiar el nombre de una página del cuadro de mandos interactivo***

- En la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando, haga clic en el icono Cambiar nombre para abrir la página Cambiar nombre de ítem y siga las instrucciones que se le indican.

### ***Para eliminar una página del cuadro de mandos interactivo***

- En la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando, haga clic en el icono Eliminar y confirme la eliminación cuando se le solicite.

### ***Para cambiar el orden de una página del cuadro de mandos interactivo***

- Para desplazar una página del cuadro de mandos arriba en la lista, haga clic en la flecha arriba de la página en la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando.  
En el cuadro de mandos, la ficha de la página se desplaza hacia la izquierda.
- Para desplazar una página del cuadro de mandos abajo en la lista, haga clic en la flecha abajo de la página en la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando.  
En el cuadro de mandos, la ficha de la página se desplaza hacia la derecha.

### ***Para ocultar una página del cuadro de mandos interactivo***

- En la sección Páginas del cuadro de mandos de la página Propiedades del cuadro de mando, active la casilla de verificación Ocultar página para la página.

La página continúa estando visible para los usuarios que la están consultando.

**NOTA:** No puede cambiar los permisos en una página del cuadro de mandos. El icono Seguridad de la sección Propiedades del cuadro de mando está desactivado.

### ***Para cambiar la moneda mostrada en una página de cuadro de mandos interactivo***

- Seleccione el menú de moneda y elija una nueva moneda para el informe.

Para utilizar esta función, debe incluir la petición de cuadro de mandos predefinida Monedas activas de la compañía en el cuadro de mandos. Para obtener más información sobre la adición de contenido predefinido como una petición de cuadro de mandos a un cuadro de mandos, consulte [Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos](#) (en la página 1169). Una vez agregada esta petición de cuadro de



mandos predefinida, seleccione el menú de moneda y elija una nueva moneda para el informe. Todos los campos de moneda del cuadro de mandos se actualizarán para mostrar la moneda seleccionada. La lista de monedas está limitada a las monedas para las que se ha definido un tipo de cambio.

## Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos

Una petición de cuadro de mandos filtra los resultados de las solicitudes incrustadas para mostrar sólo los resultados que coinciden con los criterios de la petición. Una petición de cuadro de mandos puede filtrar todas las solicitudes incrustadas en un cuadro de mandos o sólo las solicitudes que se encuentran en determinadas páginas de un cuadro de mandos.

Puede seleccionar las columnas y los operadores de la petición de cuadro de mandos, así como especificar cómo aparece la petición en el cuadro de mandos y cómo los usuarios seleccionan los valores. Las selecciones determinan el contenido de los informes incrustados en el cuadro de mandos o en una página del cuadro de mandos. En cada solicitud que desee que filtre la petición, cada columna de la petición de cuadro de mandos debe incluirse también en la lista de proyección o en el filtro. Las columnas de la solicitud deben tener los filtros configurados o se debe establecer la condición del filtro en Se solicita. Las columnas contenidas en la petición que no se incluyen en la solicitud no filtrarán la solicitud.

Si incluye varias columnas en una petición de cuadro de mandos, puede limitar las opciones de los usuarios para las selecciones siguientes. Por ejemplo, supongamos que una columna filtra en Región y la siguiente columna filtra en Distrito. Al activar la casilla de verificación Restringir de Distrito, puede restringir esta columna para mostrar sólo los distritos coherentes con la selección de Región del usuario. Si el usuario selecciona la región este en la petición de Región, la petición de Distrito mostrará sólo los distritos de la región este.

**NOTA:** las columnas restringidas estarán restringidas por todas las demás columnas de la petición. Por ejemplo, si la petición contiene las columnas Año, Región y Distrito y en esta última está activado Restringir, los valores que se muestran en Distrito estarán limitados por los valores especificados en Región y en Año.

Si declara una variable de presentación en la petición de cuadro de mandos, también se puede hacer referencia a dicha variable en distintas áreas de un informe. A continuación, el valor introducido en la petición de cuadro de mandos se puede mostrar (mediante la variable de presentación) en los resultados de la solicitud mostrados en el cuadro de mandos.

Después de crear una petición de cuadro de mandos, guárdela en una carpeta compartida. Tras guardar la petición de cuadro de mandos, podrá agregarla a un cuadro de mandos.

**Antes de comenzar.** Para crear y editar peticiones de cuadros de mandos interactivos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### *Para crear una petición de un cuadro de mandos interactivo*

**1** Haga clic en la ficha Informes.

**2** Haga clic en el vínculo Diseñar análisis.

Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente.

- 3** En la ventana Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en cualquier área temática y, a continuación, haga clic en el icono Nueva petición de cuadro de mandos de la parte superior de la sección.  
Se mostrará una lista de áreas temáticas.
- 4** Desde la lista de áreas temáticas, seleccione el área temática que contenga la columna que desea utilizar como filtro.  
Aparecerá la página Petición de datos de cuadro de mando.  
**NOTA:** si la columna también se incluye en una petición para filtrar por columnas de una solicitud incrustada, su valor debe establecerse en un filtro en el cuadro de diálogo Crear/editar filtro, para que la petición de cuadro de mandos filtre la solicitud incrustada. Si establece el valor en Se solicita, no se prefiltrará la columna actual. Todas las columnas de una petición de cuadro de mandos deben proceder de la misma área temática e incluirse en las solicitudes incrustadas que desea que filtre la petición de cuadro de mandos.
- 5** En la lista desplegable Alcance de la página Petición de cuadro de mandos, especifique si la petición de cuadro de mandos se aplica a todo el cuadro de mandos o a una página de éste.
- 6** Para seleccionar una columna y utilizarla como filtro en la petición de cuadro de mandos, haga clic en el nombre de columna en el panel de selección.  
Puede agregar varias columna a una petición de cuadro de mandos. Si desea eliminar una columna de la petición, haga clic en Eliminar para esa columna.  
**NOTA:** el número de columnas que incluya en la petición de cuadro de mandos puede repercutir en el rendimiento. Por ejemplo, las columnas que muestran valores en una lista desplegable requieren una solicitud al servidor de Oracle CRM On Demand para rellenar la lista. Se recomienda limitar el número de columnas a nueve o menos.
- 7** Seleccione las opciones siguientes que desee:
  - a** Haga clic en el botón Editar fórmula para mostrar el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna donde podrá modificar la fórmula de la columna.
  - b** Seleccione el operador que desea utilizar en la lista desplegable Operador.
  - c** Seleccione el tipo de control para indicar cómo los usuarios seleccionarán el valor para el filtro.  
Las opciones son seleccionar el valor de una agenda, de una lista desplegable o de una lista de valores múltiple o introducirlo en un cuadro de edición.
  - d** Si selecciona una lista desplegable:
    - En la lista Mostrar, indique los valores que desea que aparezcan en la lista desplegable. (Puede mostrar todos los valores o desarrollar una instrucción SQL para limitar la lista desplegable a valores específicos.)
    - Para restringir las opciones de una columna en función de la selección que realice el usuario en la columna anterior, active la casilla de verificación Restringir.
  - e** En la lista Predeterminado, seleccione el valor que desea que los usuarios vean inicialmente.

Puede mostrar los valores predeterminados del informe, todas las opciones o un valor específico. Si selecciona un valor específico, aparece un campo en el que puede especificar el valor.

- f** En la lista Establecer variable, puede seleccionar si desea rellenar una variable para la petición de cuadro de mando que utilice una variable de presentación.

Si no desea declarar un nombre de variable para esta petición, seleccione Ninguno.

Si selecciona Variable de presentación para declarar una variable para esta petición, aparecerá un campo adicional en el que podrá declarar el nombre de la variable.

Por ejemplo, si elige Presentación en la lista desplegable, puede escribir miRegiónFavorita para declararla como una variable de presentación. Se puede hacer referencia a una variable aquí declarada en solicitudes cuando se visualicen en un cuadro de mandos.

- g** En el cuadro Etiqueta, especifique un nombre para la etiqueta del filtro.

Si deja vacío el cuadro Etiqueta, la etiqueta de la columna se utiliza como etiqueta del filtro.

- 8** Para volver a ordenar columnas en la petición, haga clic en las flechas hacia arriba o hacia abajo.

Al volver a ordenar las columnas se controla el orden en el que se muestran las selecciones a los usuarios.

- 9** Si desea que la petición de datos seleccionada y todas las demás peticiones que se encuentran a continuación de ésta aparezcan en una nueva línea del filtro, haga clic en el cuadro de la lista Grupo.

- 10** Para ver una vista previa de cómo se mostrará la petición en el cuadro de mandos, haga clic en Presentación preliminar (si está disponible).

### ***Para guardar una petición de un cuadro de mandos interactivo***

- 1** Cuando haya terminado de crear la petición de cuadro de mandos, haga clic en Guardar.

- 2** En el cuadro de diálogo Elegir carpeta, guarde la petición de cuadro de mandos en una carpeta compartida y asigne a la petición de cuadro de mandos un nombre descriptivo.

También podría indicar en el nombre si la petición de cuadro de mandos se ha creado para todo un cuadro de mandos o para una página de cuadro de mandos.

**NOTA:** si guarda una petición de cuadro de mandos en una carpeta personal, no podrá agregar la petición a un cuadro de mandos hasta que la mueva a una carpeta compartida.

- 3** (Opcional) Escriba una descripción en el cuadro Descripción.

### ***Para editar una petición de un cuadro de mandos interactivo***

- 1** Haga clic en la ficha Informes.

- 2** Haga clic en el vínculo Diseñar análisis.

Oracle CRM On Demand Answers aparece en una ventana diferente.

- 3 En la ventana Oracle CRM On Demand Answers, haga clic en el vínculo Abrir análisis y busque la petición en la carpeta en la que se guardó.
- 4 Haga clic en la petición de datos de cuadro de mando para editarla.

### ***Para agregar una petición a un cuadro de mandos interactivo o a una página de cuadro de mandos***

- 1 Desplácese al editor del cuadro de mandos.

Para obtener más información sobre el desplazamiento por el editor del cuadro de mandos, consulte [Desplazarse al editor de cuadros mandos](#) (consulte "[Desplazarse al editor de cuadros de mandos](#)" en la página 1151).

- 2 Desde el panel de selección en la página Editor del cuadro de mandos, en el área Contenido guardado, desplácese a la carpeta que contiene la petición de cuadro de mandos que desea agregar.
- 3 Arrastre y suelte la petición de datos de cuadro de mando en una sección de la página del cuadro de mando.

Si el ámbito de la petición de cuadro de mandos se establece en Cuadro de mandos, ésta afecta a todas las páginas del cuadro de mandos, aunque no aparece en todas. Si el ámbito de la petición de cuadro de mandos se establece en Página, ésta afecta sólo a las páginas a las que la agregue. Si el ámbito de una petición de cuadro de mandos se establece en Cuadro de mandos, el valor seleccionado para la petición de nivel de cuadro de mandos modificará valores para peticiones de cuadro de mandos de nivel de página.

## **Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo**

**Antes de comenzar.** Para crear y editar cuadros de mandos interactivos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar cuadros de mandos.

### ***Para cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo***

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la página Cuadro de mandos, haga clic en el enlace Gestionar cuadros de mandos.
- 3 En la página Gestionar cuadros de mandos, haga clic en el enlace de edición del cuadro de mandos que desea cambiar.
- 4 En la página Edición de cuadro de mandos, cambie el nombre o la descripción según proceda, a continuación haga clic en Guardar.

# Visualización de cuadros de mandos

Oracle CRM On Demand proporciona cuadros de mandos predefinidos que agrupan informes en áreas comerciales. Además, los usuarios cuyo rol posea el privilegio Gestionar cuadros de mandos pueden crear cuadros de mandos interactivos.

En este tema se describe cómo ver los cuadros de mandos predefinidos e interactivos.

**NOTA:** si el rol no le permite ver un informe determinado en un cuadro de mandos o si se ha eliminado un informe tras agregarlo al cuadro de mandos, verá un mensaje de error en el cuadro de mandos en el lugar donde aparecería el informe.

## *Para ver un cuadro de mando*

- 1 Haga clic en la ficha Cuadro de mandos.
- 2 En la lista desplegable Seleccione un cuadro de mandos, elija el que desea ver.
- 3 Haga clic en Mostrar.  
Aparecerá el cuadro de mando.

## Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Gestionar cuadros de mandos](#) (en la página 1149)

# Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos

La navegación guiada puede ayudar a los usuarios a comprender los problemas comerciales y a determinar las acciones adecuadas que deben llevar a cabo guiando la exploración de los resultados obtenidos de los informes. Cuando la navegación guiada se basa en supuestos comunes y en prácticas recomendadas para la industria o la organización, permite a los usuarios ver y analizar los problemas relacionados desplazándose a un conjunto de resultados relacionado, otro cuadro de mandos o una dirección URL. La navegación guiada se especifica mediante el editor del cuadro de mandos en Oracle CRM On Demand Answers.

Existen tres tipos de navegación guiada.

- Navegación guiada mediante enlaces estáticos. Cuando se define para una solicitud, los resultados del cuadro de mandos siempre incluyen un enlace a otra solicitud, a un cuadro de mandos o a una URL. Por ejemplo, un informe que muestre la tendencia de la satisfacción de cliente puede aparecer con un enlace a un informe que muestre la satisfacción del cliente por línea de producto.
- Navegación guiada mediante enlaces condicionales. Cuando se define para una solicitud, sólo aparece un enlace con otra solicitud, cuadro de mando o URL si los resultados cumplen un criterio determinado. Por ejemplo, si el número de solicitudes de servicio críticas abiertas sobrepasa un umbral determinado, el

conjunto de resultado puede incluir un enlace con un informe que muestre la satisfacción de los clientes por empleado.

- Navegación guiada mediante secciones condicionales. Pueden visualizarse secciones enteras del cuadro de mandos en función de los resultados devueltos para una solicitud determinada. Por ejemplo, si los resultados muestran que la semana pasada bajaron las ventas un 15% o más, podrá visualizarse una sección del cuadro de mandos que incluya enlaces con informes y herramientas relacionados.

La visualización de enlaces estáticos no afecta generalmente al tiempo de presentación. La visualización de numerosas secciones o enlaces condicionales puede afectar al tiempo de presentación del cuadro de mandos. Para obtener información sobre el editor del cuadro de mandos, consulte [Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo](#) (en la página 1152).

## Notas de uso de áreas temáticas

En este tema se proporciona información sobre áreas temáticas de fecha y hora, así como períodos de cuota.

### Áreas temáticas de fecha y hora

Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año de la agenda fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos con cuidado si abarcan varios años. Los datos de los informes que se basan en el método de agenda fiscal anterior no se pueden alinear con datos que utilizan un nuevo método de agenda fiscal.

### Períodos de cuota

Los informes que incluyen información de cuota por año utilizan el mes de cierre del año. En la pantalla Cuota, el año muestra el mes de inicio del período de cuota, que es distinto del de los informes. Por ejemplo, si el período de cuota va de noviembre de 2009 a enero de 2010, en la pantalla Cuota se mostrará el año como 2009, mientras que en los informes se mostrará el año como 2010.

# Índice

---

## A

- Acceder a la guía del proceso de ventas - 259
- Acceso a las herramientas de integración y datos - 752
- Acerca de configuraciones de perfil para usuarios - 737
- Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel - 783
- Acerca de duplicados al crear registros - 128
- Acerca de la administración de Offline Client - 765
- Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación - 787
- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word - 778
- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel - 782
- Acerca de la búsqueda dirigida - 46
- Acerca de la búsqueda por palabras clave - 55
- Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros - 739
- Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand - 137
- Acerca de la gestión de soluciones - 346
- Acerca de la interfaz - 25
- Acerca de la navegación guiada en cuadros de mandos interactivos - 1175
- Acerca de la relación entre transacciones de muestra e inventario de muestra - 574
- Acerca de la resolución de conflictos con el Offline Client - 769
- Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas - 796
- Acerca de las áreas temáticas en informes - 858
- Acerca de las condiciones de filtro - 49
- Acerca de las firmas electrónicas - 572
- Acerca de las limitaciones en los informes - 854
- Acerca de las listas de opciones de selección múltiple - 55
- Acerca de las oportunidades y los pronósticos - 252
- Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand - 137
- Acerca de los archivos adjuntos - 111
- Acerca de los equipos de la oportunidad - 270
- Acerca de los informes predefinidos - 834
- Acerca de los valores de filtro - 54
- Acerca de los widgets de On Demand - 755
- Acerca de Oracle Contact On Demand - 354
- Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros - 39
- Acerca del Asistente de segmentación - 788
- Acerca del bloqueo de registros - 70
- Acerca del calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand Answers - 839
- Acerca del rendimiento de informes - 1142
- Acerca del uso de direcciones en informes - 1039
- Acreditación - 499
- Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio - 719
- Activación de un tipo de producto de vehículo - 720
- Activación de una renuncia de muestra - 597
- Activar y desactivar cuentas de socio - 389
- Actualización de actividades - 146
- Actualización de los detalles de registro - 71
- Actualización de registros del negocio - 419
- Actualización del registro de inscripción en el curso - 474
- Actualización del registro de solicitud de acreditaciones - 505
- Actualización del registro de solicitud de certificación - 495
- Actualización del registro para exámenes - 485
- Actualizar grupos de registros - 104
- Actualizar la propiedad de vehículos - 722
- Actualizar los datos personales - 730
- Actualizar los registros vinculados desde registros principales - 81
- Actualizar pronósticos - 278
- Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras - 553
- Acuse de recibo del inventario de muestra - 541
- Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras - 554
- Adición de asistentes a visitas - 561
- Adición de enlaces de acción a resultados - 1034
- Adición de filtros a columnas - 1011
- Adición de información de DEA a direcciones de contacto - 297
- Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra - 558
- Adición de ítems del plan de mensajería - 603
- Adición de libros a un período de inventario - 533
- Adición de libros a un plan de mensajería - 603
- Adición de libros a una solución - 352
- Adición de notas - 106
- Adición de participantes en fondos - 460
- Adición de permisos del contacto en la región - 246
- Adición de referencias - 245
- Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería - 610
- Adición de soluciones a solicitudes de servicio - 342
- Adición de transacciones de muestras a un período de inventario - 532

- Adición de usuarios delegados - 746
- Adición del inventario de muestra a un período de inventario - 531
- Adjuntar archivos y direcciones URL a registros - 114
- Agenda y actividades - 141
- Agregar campos personalizados a informes - 1011
- Agregar columnas a informes - 1011
- Agregar contenido guardado en el catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo - 1162
- Agregar enlaces de navegación guiada a las páginas del cuadro de mandos interactivo - 1158
- Agregar enlaces de texto y de imágenes a las páginas del cuadro de mandos interactivo - 1159
- Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda - 1080
- Agregar páginas a cuadros de mandos interactivos - 1153
- Agregar peticiones de filtros de columna - 1093
- Agregar peticiones de imágenes - 1095
- Agregar vistas de agenda personalizadas - 166
- Agregar vistas de carpetas de catálogo de presentación a páginas del cuadro de mandos interactivo - 1162
- Agregar y actualizar registros en Offline Client - 767
- Agregar y mostrar contenido en páginas del cuadro de mandos interactivo - 1154
- Ajuste de respuestas a mensajes - 160
- Ajuste de transacciones de muestra - 555
- Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente - 555
- Análisis de contactos - 245
- Análisis del pipeline - 265
- Análisis del rendimiento de la cuenta - 230
- Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales - 200
- Añadir créditos a fondos - 461
- Añadir mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes - 769
- Añadir tablas a resultados - 1044
- Añadir texto de marcado a los resultados - 1078
- Añadir texto narrativo a los resultados - 1085
- Añadir títulos a resultados - 1043
- Aplicar deudas a fondos - 466
- Aplicar formato a cuadros de mandos interactivos - 1165
- Aprobación de registros del negocio - 415
- Aprobación de solicitudes - 405
- Aprobación y publicación de soluciones - 351
- Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF - 435
- Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales - 449
- Aprobar solicitudes de MDF - 432
- Aprobar solicitudes de precios especiales - 446
- Archivar pistas - 194
- Área temática de análisis de direcciones de contacto - 886
- Área temática de análisis de historial de cartera - 915
- Área temática de análisis de historial de concesionario - 895
- Área temática de análisis de historial de etapas de ventas - 918
- Área temática de análisis de historial de evento de formación médica - 902
- Área temática de análisis de historial de la competencia y las cuentas - 865
- Área temática de análisis de historial de oportunidad - 908
- Área temática de análisis de historial de oportunidad potencial - 898
- Área temática de análisis de historial de oportunidades y competidores - 904
- Área temática de análisis de historial de oportunidades y socios - 906
- Área temática de análisis de historial de pipeline - 913
- Área temática de análisis de historial de producto - 917
- Área temática de análisis de historial de socio - 912
- Área temática de análisis de historial de solicitud de MDF - 900
- Área temática de análisis de historial de solicitud de servicio - 919
- Área temática de análisis de historial de unidades familiares - 896
- Área temática de análisis históricos de actividad - 877
- Área temática de análisis históricos de actividades de visitas - 881
- Área temática de análisis históricos de activos - 879
- Área temática de análisis históricos de campaña - 883
- Área temática de análisis históricos de contactos - 887
- Área temática de análisis históricos de contactos de la cuenta - 873
- Área temática de análisis históricos de cuentas - 874
- Área temática de análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas - 871
- Área temática de análisis históricos de ingresos del contacto - 889
- Área temática de análisis históricos de intereses de contacto - 888
- Área temática de análisis históricos de registro del negocio - 891



- Área temática de análisis históricos de respuestas de la campaña - 884
- Área temática de análisis históricos de socios y cuentas - 868
- Área temática de análisis históricos del equipo de contactos - 890
- Área temática de análisis históricos del equipo de la cuenta - 876
- Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso - 923
- Área temática de datos analíticos del historial de ingresos de productos de la oportunidad - 910
- Área temática de datos analíticos del historial de ingresos del producto de registro de negocio - 893
- Área temática de informe de actividades - 941
- Área temática de informe de actividades compartidas - 1004
- Área temática de informe de activos - 958
- Área temática de informe de campañas - 962
- Área temática de informe de contactos - 965
- Área temática de informe de cuentas - 930
- Área temática de informe de cuentas y competidores - 933
- Área temática de informe de cuentas y cuentas relacionadas - 938
- Área temática de informe de cuentas y socios - 935
- Área temática de informe de entrega de contenido personalizado - 998
- Área temática de informe de equipo de oportunidad - 995
- Área temática de informe de ingresos de productos de la oportunidad - 994
- Área temática de informe de objetos personalizados - 975
- Área temática de informe de objetos personalizados avanzados - 942
- Área temática de informe de objetos personalizados y contactos - 969
- Área temática de informe de objetos personalizados y cuentas - 967
- Área temática de informe de objetos personalizados y oportunidades - 971
- Área temática de informe de objetos personalizados y solicitudes de servicio - 973
- Área temática de informe de oportunidades - 987
- Área temática de informe de oportunidades potenciales - 985
- Área temática de informe de oportunidades y competidores - 989
- Área temática de informe de oportunidades y socios - 992
- Área temática de informe de pronósticos - 977
- Área temática de informe de relaciones de contacto - 964
- Área temática de informe de socios - 996
- Área temática de informe de solicitudes de servicio - 1002
- Área temática de informe de unidades familiares - 982
- Área temática de informe de vehículos - 1005
- Área temática de informes de evaluaciones - 955
- Áreas de temas de información de planificación de negocio - 960
- Áreas temáticas de datos analíticos de direcciones de cuentas - 865
- Áreas temáticas de datos analíticos de historial de producto con precios especiales - 921
- Áreas temáticas de informe de ingresos por cuenta - 929
- Asignación de muestras a usuarios finales - 588
- Asignación de solicitudes de servicio - 340
- Asignaciones - 585
- Asignar actividades a otro empleado - 151
- Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones - 502
- Asociación de certificaciones a exámenes y cursos - 493
- Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones - 492
- Asociación de cursos a exámenes y certificaciones - 472
- Asociación de cursos a productos, categorías de productos y soluciones - 472
- Asociación de exámenes a cursos y certificaciones - 482
- Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones - 482
- Asociación de registros del negocio a oportunidades - 420
- Automoción - 709
- Avisar a los usuarios de que no hay datos - 1091
- B**
- Buscar cuentas de socio - 390
- Búsqueda de registros - 46
- Búsqueda de registros en la barra de acciones - 58
- Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda - 64
- Búsqueda de registros en páginas de listas - 64
- C**
- Cálculo del tamaño de negocio - 420
- Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra - 540
- Calificación de oportunidades potenciales - 193
- Cambiar el aspecto de los informes - 1006
- Cambiar el diseño de la barra Acción - 750
- Cambiar el estado de afiliación a programas de socios - 397
- Cambiar el nombre a los informes - 850

- Cambiar el nombre de objetos de cuadro de mandos - 1166
- Cambiar el nombre o la descripción de un cuadro de mandos interactivo - 1174
- Cambiar la configuración de idioma - 742
- Cambiar la contraseña - 744
- Cambiar los diseños de la página inicial - 750
- Cambiar opciones de impresión y PDF en cuadros de mandos interactivos - 1167
- Cambiar propiedades de cuadros de mandos interactivos - 1168
- Cambiar un contacto principal de la cuenta - 214
- Campañas - 174
- Campos de acreditación - 506
- Campos de actividad - 168
- Campos de actividad de comunicación (Oracle Contact On Demand) - 381
- Campos de afiliación a programas - 398
- Campos de asignaciones - 589
- Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave - 56
- Campos de certificación - 496
- Campos de cobertura - 683
- Campos de concesionario - 712
- Campos de contacto - 247
- Campos de cuentas de cartera - 638
- Campos de cuentas financieras - 644
- Campos de curso - 475
- Campos de daños - 687
- Campos de dirección - 303
- Campos de eventos de formación médica - 519
- Campos de examen - 485
- Campos de inscripción en el curso - 478
- Campos de inscripción en examen - 488
- Campos de ítems de transacción - 582
- Campos de la cuenta del plan - 324
- Campos de la renuncia de muestra - 597
- Campos de los planes de negocio - 314
- Campos de lote de muestra - 593
- Campos de objetivo - 320
- Campos de oportunidad - 271
- Campos de oportunidad potencial - 200
- Campos de oportunidades del plan - 332
- Campos de partes implicadas - 693
- Campos de pedidos - 621
- Campos de perfiles de intermediarios - 706
- Campos de permisos del contacto en la región - 524
- Campos de plan de mensajes - 605
- Campos de planes financieros - 656
- Campos de pólizas - 698
- Campos de producto - 583
- Campos de producto de precios especiales - 451
- Campos de productos financieros - 662
- Campos de programas de socios - 399
- Campos de propiedades de seguro - 690
- Campos de reclamación - 677
- Campos de registro del negocio - 423
- Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería - 615
- Campos de socio - 391
- Campos de Solicitud de acreditación - 508
- Campos de solicitud de certificación - 498
- Campos de solicitud de precios especiales - 453
- Campos de solicitudes - 407
- Campos de solicitudes de MDF - 435
- Campos de solicitudes de servicio - 343
- Campos de solución - 353
- Campos de titulares de cuentas financieras - 648
- Campos de titulares de pólizas - 702
- Campos de títulos de cuentas financieras - 652
- Campos de transacciones de muestras - 577
- Campos de transacciones financieras - 665
- Campos de un pronóstico - 286
- Campos de una campaña - 181
- Campos de una cuenta - 231
- Campos de unidades familiares - 631
- Campos de vehículos - 725
- Campos del contacto del plan - 328
- Campos del fondo - 467
- Campos del informe de auditoría de inventario - 545
- Campos del inventario de muestra - 542
- Campos del ítem del plan de mensajería - 610
- Campos del período de inventario - 537
- Cancelación de registros del negocio - 418
- Cancelar solicitudes - 406
- Cancelar solicitudes de MDF - 433
- Cancelar solicitudes de precios especiales - 447
- Cargar registros del Offline Client - 768
- Cargar segmentos - 792
- Carteras - 633
- Cerrar campañas - 180
- Certificación - 489
- Ciencias naturales - 511
- Cierre de solicitudes de servicio resueltas - 343
- Cierre de un período de inventario - 535
- Coberturas - 681
- Combinación de registros - 105
- Combinar resultados de varios informes mediante operaciones de configuración - 1039
- Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos - 118
- Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla - 571
- Cómo marcar direcciones compartidas como validadas - 297
- Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones - 32
- Cómo trabajar con la página inicial de coberturas - 681

- Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras - 642
- Cómo trabajar con la página inicial de direcciones - 290
- Cómo trabajar con la página inicial de pedidos - 617
- Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros - 654
- Cómo trabajar con la página inicial de pólizas - 696
- Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros - 659
- Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro - 689
- Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones - 675
- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras - 646
- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas - 700
- Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras - 650
- Cómo trabajar con listas de actividades - 146
- Cómo trabajar con otras aplicaciones - 759
- Compartir registros (equipos) - 101
- Compartir su calendario - 165
- Comprobación de firmas electrónicas - 572
- Comunicaciones - 354
- Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica - 747
- Concesionarios - 709
- Configuración de Offline Client - 763
- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales - 197
- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio - 422
- Configurar carpetas de informes - 841
- Configurar el modo de vista previa de registro - 741
- Configurar fórmulas de columnas - 1033
- Configurar la visibilidad para usuarios de las carpetas de informes compartidos. - 843
- Configurar la vista de calendario predeterminada - 165
- Configurar su calendario - 751
- Configurar sus preguntas de seguridad - 745
- Contactos - 234
- Contactos del plan - 326
- Controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos interactivo - 1155
- Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos interactivo - 1163
- Conversión de cuentas en cuentas de socio - 389
- Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades - 195
- Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades - 421
- Copia de registros - 68
- Copia y movimiento de informes - 851
- Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico - 559
- Creación de actividades - 145
- Creación de cuadros de mandos interactivos - 1152
- Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio - 293
- Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio - 299
- Creación de registros - 42
- Creación de registros del negocio - 413
- Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas - 557
- Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario - 534
- Creación de un ítem de pedido de productos - 619
- Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario - 556
- Creación de un registro de negocio de una oportunidad - 268
- Creación de una solicitud de precios especiales de una oportunidad - 266
- Creación de una transferencia de muestras - 552
- Crear afiliaciones a programas de socios - 396
- Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word - 780
- Crear informes mediante Informes y análisis para Excel - 784
- Crear peticiones de cuadros de mandos interactivos - 1171
- Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word - 779
- Crear productos de precios especiales como elementos relacionados - 450
- Crear programas de socios - 396
- Crear segmentos - 789
- Crear solicitudes - 403
- Crear y restringir listas - 89
- Cuadros de mandos - 1149
- Cuentas - 209
- Cuentas del plan - 322
- Cuentas financieras - 640
- Cursos - 469
- D**
- Daños - 685

- Desactivar la barra de herramientas
  - Comunicaciones en una sesión del explorador - 368
- Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel - 784
- Descargar el Asistente de segmentación - 789
- Descargar informes - 848
- Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word - 779
- Descargar registros en el Offline Client - 765
- Designar informes personalizados como públicos - 1097
- Desplazarse al editor de cuadros de mandos - 1153
- Devolución de registros del negocio - 416
- Devolver solicitudes de MDF - 431
- Devolver solicitudes de precios especiales - 445
- Direcciones - 288
- División de los ingresos por oportunidades entre miembros de equipos - 269
- E**
- Editar las propiedades de peticiones e informes de cuadros de mandos interactivos - 1164
- Editar propiedades de columnas - 1021
- Ejecutar funciones de agregación - 1108
- Ejecutar informes - 847
- Ejemplos de tipos de registros enlazados con otros tipos de registros - 76
- Eliminación de direcciones compartidas - 301
- Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios - 301
- Eliminación de informes - 850
- Eliminar afiliaciones a programas de socios - 397
- Eliminar cuentas de socio - 391
- Eliminar objetos de cuadro de mandos - 1167
- Eliminar programas de socios - 398
- Eliminar solicitudes - 407
- Eliminar y restaurar registros - 121
- Enlace de información de ítems promocionales a visitas - 567
- Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas - 565
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas - 569
- Enlace de información detallada de un producto a visitas - 563
- Enlace de productos a registros del negocio - 419
- Enlace de productos a solicitudes de precios especiales - 442
- Enlace de productos con oportunidades - 260
- Enlace de registros a cuentas - 215
- Enlace de registros a objetivos - 319
- Enlace de registros a planes de negocio - 313
- Enlazar contactos con varias cuentas - 242
- Enlazar cuentas de cartera - 218
- Enlazar programas a solicitudes de precios especiales - 443
- Enlazar registros al registro seleccionado - 73
- Entrega de contenido personalizado - 599
- Entrega de muestras durante una visita de ventas - 559
- Enviar notas a otros usuarios - 110
- Enviar pronósticos - 281
- Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF - 434
- Enviar solicitudes de MDF para aprobación - 429
- Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación - 443
- Enviar solicitudes para su aprobación - 404
- Envío de información de detalle de una visita para el seguimiento de inventario - 571
- Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales - 448
- Envío de registros del negocio para su aprobación - 414
- Envío de un pedido de productos - 621
- Escalar solicitudes de servicio - 342
- Escenario para gestionar planes para contactos - 308
- Escenario para gestionar planes para objetivos y productos - 309
- Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica - 307
- Escenario para gestionar planes para una única cuenta - 306
- Especificación de cuentas principales - 218
- Especificación de oportunidades principales y secundarias - 267
- Especificación de subcuentas de cartera - 637
- Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado - 740
- Establecimiento del tema - 740
- Exámenes - 479
- Exportar registros en listas - 98
- Exportar segmentos - 792
- Expresión de literales - 1101
- F**
- Filtrar listas - 94
- Finalización del período para registros del negocio - 418
- Finalizar actividades de comunicación - 374
- Finalizar el análisis - 1098
- Fondos - 456
- Formación médica - 515
- Funciones de agregación - 1102
- Funciones de cadena - 1112
- Funciones de conversión - 1135
- Funciones de fecha/hora de agenda - 1127
- Funciones del sistema - 1136
- Funciones matemáticas - 1120

## G

Gestión de acreditaciones - 501  
 Gestión de agendas y actividades - 143  
 Gestión de asignaciones - 587  
 Gestión de bienes - 625  
 Gestión de campañas - 178  
 Gestión de certificaciones - 492  
 Gestión de coberturas - 683  
 Gestión de concesionarios - 711  
 Gestión de contactos - 237  
 Gestión de contactos del plan - 327  
 Gestión de correos electrónicos - 371  
 Gestión de cuentas - 212  
 Gestión de cuentas de cartera - 635  
 Gestión de cuentas de socio - 388  
 Gestión de cuentas del plan - 324  
 Gestión de cuentas financieras - 643  
 Gestión de cursos - 471  
 Gestión de daños - 686  
 Gestión de direcciones - 292  
 Gestión de eventos de formación médica - 518  
 Gestión de exámenes - 481  
 Gestión de fondos - 459  
 Gestión de informes - 840  
 Gestión de informes de auditoría de inventario - 544  
 Gestión de inventarios de muestra - 539  
 Gestión de ítems de transacción - 580  
 Gestión de ítems del plan de mensajes - 609  
 Gestión de las solicitudes de precios especiales - 441  
 Gestión de llamadas telefónicas - 364  
 Gestión de lotes de muestra - 592  
 Gestión de mensajes de correo de voz - 370  
 Gestión de muestras - 525  
 Gestión de objetivos - 318  
 Gestión de oportunidades - 256  
 Gestión de oportunidades del plan - 331  
 Gestión de oportunidades potenciales - 191  
 Gestión de Oracle Contact On Demand - 360  
 Gestión de partes implicadas - 693  
 Gestión de pedidos - 618  
 Gestión de perfiles de intermediarios - 705  
 Gestión de períodos de inventario - 531  
 Gestión de planes de mensajes - 602  
 Gestión de planes de negocio - 312  
 Gestión de planes financieros - 655  
 Gestión de pólizas - 697  
 Gestión de PRM y la alta tecnología - 386  
 Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados - 449  
 Gestión de productos financieros - 661  
 Gestión de programas de socios - 395  
 Gestión de pronósticos - 275  
 Gestión de propiedades de seguro - 690

Gestión de reclamaciones - 676  
 Gestión de registros del negocio - 413  
 Gestión de relación de socios y alta tecnología - 385  
 Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes - 614  
 Gestión de renunciaciones de muestra - 596  
 Gestión de seguros - 669  
 Gestión de servicios y comunicaciones - 335  
 Gestión de solicitudes - 403  
 Gestión de solicitudes de MDF - 429  
 Gestión de solicitudes de servicio - 339  
 Gestión de soluciones - 350  
 Gestión de titulares de cuentas financieras - 648  
 Gestión de titulares de pólizas - 702  
 Gestión de títulos de cuentas financieras - 651  
 Gestión de transacciones de muestra - 551  
 Gestión de transacciones financieras - 665  
 Gestión de unidades familiares - 628  
 Gestión de vehículos - 717  
 Gestión de ventas - 205  
 Gestión del marketing - 173  
 Gestionar afiliaciones a programas de socios - 396  
 Gestionar cuadros de mandos - 1151  
 Gestionar cuotas - 282  
 Gestionar devoluciones de llamada (Web y teléfono) - 370  
 Gestionar el centro de llamadas - 357  
 Gestionar los pronósticos de su equipo - 283  
 Gestionar una cuota - 743

## H

Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos interactivo - 1157  
 Hacer seguimiento de invitados a eventos sobre formación médica - 518  
 Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos - 724  
 Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos - 723  
 Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos - 722

## I

Importación de contactos - 238  
 Importar solicitudes - 407  
 Impresión de información que aparece en las páginas - 133  
 Imprimir informes - 845  
 Incrustar un widget Centro de mensajes - 756  
 Incrustar un widget Informes - 757  
 Incrustar un widget Lista sencilla - 758  
 Incrustar un widget Listas de favoritos - 756  
 Información general de páginas de Oracle CRM On Demand - 29  
 Informe de auditoría de inventario - 544



- Informes - 795
- Iniciar sesión como un nuevo usuario - 23
- Inscripción en cursos - 474
- Inscripción en exámenes - 484
- Instalar el Offline Client - 762
- Instrucciones Case - 1137
- Introducción - 21
- Introducción a las respuestas (informes personalizados) - 852
- Inventario de muestra - 539
- Ítems de transacción - 580
- Ítems del plan de mensajería - 607
- Ítems relacionados con archivos adjuntos - 116
- L**
- Limitar los registros de actividades que se muestran - 149
- Limitar los registros de cuentas que se muestran - 219
- Lotes de muestra - 590
- M**
- Marcar tareas como finalizadas - 150
- Marketing - 173
- Medición de la efectividad de la campaña - 180
- Mi página inicial - 33
- Modificación de la muestra en un ítem de transacción - 581
- Modificación de la muestra en una asignación - 588
- Modificación del diseño de las páginas de detalles - 748
- Modificación del libro personalizado principal en un registro - 103
- Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción - 581
- Mostrar los filtros aplicados a los resultados - 1077
- Mostrar los resultados en gráficas - 1046
- Mostrar los resultados en gráficas de embudo - 1083
- Mostrar los resultados en tablas dinámicas - 1060
- Mostrar los resultados en teletipos - 1088
- Mostrar resultados como indicadores mediante la vista de indicador - 1071
- N**
- No enviar pronósticos - 281
- Notas de la versión para Oracle CRM On Demand - 138
- Notas de uso de áreas temáticas - 1176
- O**
- Objetivos - 316
- Operadores - 1136
- Oportunidades - 252
- Oportunidades del plan - 329
- Oportunidades potenciales - 183
- Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas) - 209
- Optimización del rendimiento - 1143
- Ordenar columnas y cambiar su orden - 1038
- P**
- Página Configuración de la agenda - 164
- Página de comunicación Lista de actividades (Oracle Contact On Demand) - 379
- Página de lista de archivos adjuntos - 117
- Página Detalles de pronóstico - 284
- Página Editar notas - 108
- Página Gestión de listas - 96
- Página Lista de vistas - 97
- Página Listas de favoritos - 97
- Página Notas (Lista) - 108
- Página Registros de favoritos - 82
- Páginas Detalle de visita, Detalle de mensaje de voz y Detalle de correo electrónico - 383
- Partes implicadas - 691
- Paso 1
  - definir los criterios - 1010
- Paso 2
  - crear el diseño - 1040
- Paso 3
  - definir las peticiones (opcional) - 1092
- Paso 4
  - revisar los informes - 1097
- Pedidos - 616
- Perfil de intermediario - 703
- Perfilar unidades familiares - 629
- Período de inventario - 528
- Permiso del contacto en la región - 521, 523
- Permitir a los usuarios cambiar columnas en informes - 1081
- Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas - 1082
- Personalización de la aplicación - 729
- Planes de mensajes - 600
- Planes de negocio - 310
- Planes financieros - 653
- Planificación de visitas masivas - 156
- Planificación empresarial - 305
- Pólizas - 695
- Ponerse en contacto con Oracle - 138
- Preparar la interacción con clientes - 361
- Procesar reclamaciones - 465
- Procesar solicitudes de fondos - 461
- Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios - 671
- Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor - 672
- Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida - 670
- Proceso de gestión de campañas - 173
- Proceso de gestión de contactos - 207
- Proceso de gestión de cuentas - 206

Proceso de gestión de la agenda y las actividades - 209  
 Proceso de gestión de oportunidades - 206  
 Proceso de gestión de oportunidades potenciales - 174  
 Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos - 208  
 Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas - 208  
 Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios - 671  
 Proceso de gestión de solicitudes de servicio - 672  
 Proceso de planificación de un canal - 670  
 Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos - 672  
 Proceso de reconciliación de inventarios - 541  
 Proceso para cerrar una solicitud de servicio - 336  
 Proceso para crear una solicitud de servicio - 335  
 Proceso para resolver una solicitud de servicio - 336  
 Proceso para trabajar con una solicitud de servicio - 336  
 Procesos de Life Sciences - 511  
 Productos financieros - 657  
 Programación de citas con otros - 161  
 Programas de socios - 393  
 Pronósticos - 274  
 Propiedades de seguro - 688  
**Q**  
 Qué hacer primero - 22  
 Qué registros puede usar fuera de línea - 761  
**R**  
 Realización de llamadas - 368  
 Realizar el seguimiento de activos - 226  
 Realizar el seguimiento de los intereses del contacto - 245  
 Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes - 151  
 Realizar seguimiento de cuentas financieras principales - 644  
 Realizar seguimiento de pólizas principales - 697  
 Realizar seguimiento de productos financieros principales - 661  
 Realizar seguimiento de reclamaciones principales - 677  
 Realizar seguimiento de relaciones entre contactos - 242  
 Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas - 220  
 Realizar un seguimiento de las horas de visita preferidas - 246  
 Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de cuentas - 224  
 Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades - 258

Reasignación de cuentas - 213  
 Reasignación de oportunidades - 257  
 Reasignación de oportunidades potenciales - 192  
 Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF - 434  
 Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales - 448  
 Rechazar solicitudes - 405  
 Rechazar solicitudes de MDF - 431  
 Rechazar solicitudes de precios especiales - 445  
 Rechazo de oportunidades potenciales - 199  
 Rechazo de registros del negocio - 417  
 Reclamaciones - 674  
 Reconciliación de un período de inventario - 536  
 Recuento de registros en listas - 98  
 Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña - 135  
 Recuperar solicitudes - 406  
 Recuperar solicitudes de MDF - 430  
 Recuperar solicitudes de precios especiales - 444  
 Registrar respuestas a campañas - 179  
 Registro de requisitos de certificación para una acreditación - 503  
 Registros del negocio - 410  
 Relación de acreditaciones con otras acreditaciones - 503  
 Relación de certificaciones con otras certificaciones - 493  
 Relación de cursos con otros cursos - 473  
 Relación de exámenes con otros exámenes - 483  
 Relaciones de ítems del plan de mensajería - 612  
 Renuncia de muestra - 594  
 Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand - 138  
 Revisar datos de informes - 845  
 Revisar la actividad de inicio de sesión - 744  
 Revisar la actividad de los fondos - 466  
 Revisar las alertas - 35  
 Revisar las estadísticas - 376  
 Revisar pronósticos - 276  
 Revisar solicitudes - 404  
 Revisión de la información de delegados - 745  
 Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades - 604  
 Revisión de soluciones - 351  
**S**  
 Salir de Oracle CRM On Demand - 139  
 Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera - 636  
 Seguimiento de ingresos basados en contactos - 244  
 Seguimiento de ingresos basados en cuentas - 227  
 Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos - 721

- Seguimiento de los miembros de una unidad familiar - 629
- Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos - 221
- Seguros - 669
- Seleccionar contactos objetivo para campañas - 178
- Servicio y comunicaciones - 335
- Socios - 386
- Solicitud de acreditaciones - 505
- Solicitud de certificaciones - 495
- Solicitud de un recuento de inventario provisional - 535
- Solicitudes - 401
- Solicitudes de MDF - 426
- Solicitudes de precios especiales - 438
- Solicitudes de servicio - 337
- Soluciones - 345
- Supervisar agentes - 378
- Supervisión de actividades de muestra - 576
- Suscribirse a notas - 110
- T**
- Titulares de cuentas financieras - 646
- Titulares de pólizas - 700
- Títulos de la cuenta financiera - 650
- Trabajar con archivos adjuntos - 111
- Trabajar con el centro de mensajes - 36
- Trabajar con la lista de notas - 109
- Trabajar con la página inicial de acreditación - 499
- Trabajar con la página inicial de asignaciones - 585
- Trabajar con la página inicial de certificación - 490
- Trabajar con la página inicial de contactos del plan - 326
- Trabajar con la página inicial de cuenta de cartera - 633
- Trabajar con la página inicial de curso - 469
- Trabajar con la página inicial de eventos de formación médica - 515
- Trabajar con la página inicial de examen - 479
- Trabajar con la página inicial de Fondos - 457
- Trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajería - 607
- Trabajar con la página inicial de la campaña - 175
- Trabajar con la página inicial de la cuenta - 210
- Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan - 322
- Trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra - 594
- Trabajar con la página inicial de la unidad familiar - 626
- Trabajar con la página inicial de los planes de negocio - 311
- Trabajar con la página inicial de lote de muestra - 590
- Trabajar con la página inicial de objetivos - 317
- Trabajar con la página inicial de oportunidades - 254
- Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan - 330
- Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales - 188
- Trabajar con la página inicial de partes implicadas - 692
- Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios - 704
- Trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región - 522
- Trabajar con la página inicial de planes de mensajería - 601
- Trabajar con la página inicial de programas de socios - 393
- Trabajar con la página inicial de registros del negocio - 411
- Trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería - 613
- Trabajar con la página inicial de socios - 387
- Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales - 438
- Trabajar con la página inicial de solicitudes - 401
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF - 426
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio - 337
- Trabajar con la página inicial de solución - 348
- Trabajar con la página inicial de transacciones de muestra - 548
- Trabajar con la página inicial de transacciones financieras - 664
- Trabajar con la página inicial del concesionario - 709
- Trabajar con la página inicial del período de inventario - 529
- Trabajar con la página inicial del pronóstico - 275
- Trabajar con la página inicial del vehículo - 716
- Trabajar con la página inicial sobre comunicación - 358
- Trabajar con listas - 83
- Trabajar con páginas de la agenda - 141
- Trabajar con registros - 38
- Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS - 37
- Trabajo con la página inicial de contactos - 235
- Trabajo con la página inicial de daños - 685
- Transacciones de muestra - 548
- Transacciones financieras - 663
- Transferir la propiedad de los registros - 100
- U**
- Unidades familiares - 625
- Usar Combinar correspondencia para Word - 777
- Usar el Asistente de segmentación - 787
- Usar el Offline Client - 760



Usar funciones en análisis - 1099  
 Usar guiones de calificación de pistas - 194  
 Usar guiones de solicitud de servicio - 341  
 Usar informes y análisis para Excel - 782  
 Usar Oracle CRM On Demand Integration for Office  
   - 777  
 Uso compartido de direcciones entre registros de  
   cuenta, contacto, concesionario y socio - 295  
 Uso de guiones de evaluación - 120  
 Uso de guiones de evaluación de actividad - 167  
 Uso de la búsqueda avanzada - 60  
 Uso de los campos de filtro optimizados - 1009  
 Uso del selector de libros - 67  
**V**  
 Valorar soluciones - 352  
 Variables de sesión - 1140  
 Vehículos - 715  
 Ventas - 205  
 Ver campos de seguimientos de auditorías - 742  
 Ver historial de pronósticos - 281  
 Ver listas de tareas del grupo - 166  
 Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta -  
   280  
 Visibilidad de acreditaciones para socios - 504  
 Visibilidad de certificaciones para socios - 494  
 Visibilidad de cursos para socios - 473  
 Visibilidad de exámenes para socios - 484  
 Vista previa de registros - 69  
 Visualización de actividades - 144  
 Visualización de cuadros de mandos - 1175  
 Visualización de historiales de interacciones - 378  
 Visualización de información de servicio de Oracle  
   CRM On Demand - 133  
 Visualización de la agenda de otros usuarios - 163  
 Visualización de las solicitudes de exportación - 753  
 Visualización de seguimientos de auditoría para  
   registros - 127  
 Visualización de transacciones de desembolso - 557  
 Visualizar sus fichas - 748  
 Volver a enviar registros del negocio - 417