

Administración 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

| | |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| Administración de Oracle CRM On Demand | 7 |
| Procesos de administración de Oracle CRM On Demand | 14 |
| Usar plantillas de administrador durante la configuración | 17 |
| Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand | 17 |
| Administración de la compañía | 18 |
| Perfil de la compañía | 19 |
| Administración del calendario fiscal | 43 |
| Definición de moneda | 47 |
| Auditoría de la compañía | 51 |
| Gestión de alertas | 54 |
| Administración de asignación de servicios | 56 |
| Administración de direcciones | 62 |
| Personalización de aplicaciones | 71 |
| Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro | 72 |
| Mostrar páginas Web externas en fichas | 126 |
| Acerca de los subprogramas Web personalizados | 128 |
| Crear subprogramas Web personalizados | 129 |
| Creación y gestión de diseños de la barra de acción | 135 |
| Crear subprogramas Web globales | 136 |
| Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS | 137 |
| Carga de extensiones de cliente | 139 |
| Personalizar Mi página inicial de su compañía | 142 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Creación de temas nuevos | 143 |
| Habilitar informes personalizados en Mi página inicial | 147 |
| Cambio de nombre de tipos de registro | 148 |
| Cambiar el icono de un tipo de registro | 150 |
| Añadir tipos de registro | 150 |
| Acerca de campos, listas de opciones y métricas | 153 |
| Acerca de la configuración de los archivos adjuntos | 153 |
| Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados | 157 |
| Gestión de usuarios y controles de acceso | 159 |
| Gestión de usuarios | 161 |
| Autoadministración de socio | 185 |
| Gestión de perfiles de acceso | 192 |
| Gestión de roles | 231 |
| Gestión de libros | 243 |
| Gestión de grupos | 291 |
| Gestión de territorio | 296 |
| Gestión del proceso de negocio | 298 |
| Administración de procesos | 299 |
| Configuración de flujo de trabajo | 313 |
| Supervisor de flujo de trabajo | 357 |
| Reglas y asignación de datos | 363 |
| Herramientas de administración de datos | 397 |
| Herramientas de importación y exportación | 397 |
| Página Cola de eliminación por lotes | 631 |
| Página Cola de libros de asignación de lotes | 632 |
| Acerca de los eventos de integración | 633 |
| Crear colas de eventos de integración | 635 |
| Gestión de la configuración de eventos de integración | 636 |
| Gestión de contenidos | 637 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Configurar categorías de productos | 639 |
| Configurar los productos de la compañía | 640 |
| Configurar listas de precios para PRM | 642 |
| Gestión de archivos adjuntos de la compañía | 645 |
| Configuración de guiones de evaluación | 646 |
| Gestión de Life Sciences | 654 |
| Gestión de visitas inteligentes | 654 |
| Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región | 658 |
| Autorización de contactos a recibir muestras | 659 |
| Expression Builder | 660 |
| Acerca de Expression Builder | 661 |
| Uso de Expression Builder | 662 |
| Acerca de las expresiones | 664 |
| Tipos de datos de Expression Builder | 668 |
| Operadores del Expression Builder | 671 |
| Funciones de Expression Builder | 675 |
| Ejemplos del Expression Builder | 725 |

Índice 729

Administración de Oracle CRM On Demand

Utilice las páginas de Administrador para configurar y personalizar Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la administración de Oracle CRM On Demand, consulte las siguientes secciones:

| Esta sección | Describe estas tareas |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administración de la compañía (en la página 18) | Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 20) Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 31) Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 33) Restablecer todas las contraseñas (en la página 41) Activación de idiomas (consulte " Activar idiomas " en la página 42) Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte " Definir un calendario fiscal personalizado " en la página 44) Gestión de monedas (en la página 47) Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 51) Restringir uso a direcciones IP. (en la página 42) Revisar el uso de recursos de la compañía (en la página 51) Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 52) Publicar alertas para toda la compañía (en la página 54) Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 58) Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 59) Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 59) Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 60) Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte " Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas " en la página 63) |

| Esta sección | Describe estas tareas |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte "Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas" en la página 66)</p> <p>Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte "Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas" en la página 67)</p> <p>Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte "Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación" en la página 68)</p> <p>Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 69)</p> |
| <p>Personalización de aplicaciones (en la página 71)</p> | <p>Tareas para la configuración de tipos de registros</p> <p>Crear y editar campos (consulte "Creación y edición de campos" en la página 87)</p> <p>Administración de la configuración de activación de copia (consulte "Administración del parámetro Copia activada" en la página 91)</p> <p>Configurar etiquetas de integración para campos personalizados (en la página 92)</p> <p>Configurar enlaces Web (en la página 93)</p> <p>Cambio de nombre de campos (consulte "Cambiar nombre de campos" en la página 96)</p> <p>Usar campos personalizados indizados (en la página 97)</p> <p>Revertir a los valores predeterminados (en la página 100)</p> <p>Cambio de los valores de las listas de opciones (en la página 100)</p> <p>Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 102)</p> <p>Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 103)</p> <p>Cambiar nombre de títulos de sección de campos (en la página 107)</p> <p>Crear applets web (consulte "Creación de applets web" en la página 108)</p> <p>Definir listas de opciones en cascada (en la página 110)</p> <p>Gestión de diseños de búsqueda (en la página 111)</p> |

| Esta sección | Describe estas tareas |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Gestionar acceso a listas y orden de listas (en la página 114)</p> <p>Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 115)</p> <p>Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 117)</p> <p>Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 119)</p> <p>Especificar diseños de página dinámica (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 122)</p> <p>Tareas para la configuración de aplicaciones</p> <p>Mostrar páginas Web externas en fichas (en la página 126)</p> <p>Creación y gestión de diseños de la barra de acción (en la página 135)</p> <p>Crear subprogramas Web globales (en la página 136)</p> <p>Carga de extensiones de cliente (en la página 139)</p> <p>Personalizar Mi página inicial de su compañía (en la página 142)</p> <p>Creación de temas nuevos (en la página 143)</p> <p>Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 147)</p> <p>Modificación del nombre de tipos de registro (consulte "Cambio de nombre de tipos de registro" en la página 148)</p> <p>Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 150)</p> <p>Adición de tipos de registro (consulte "Añadir tipos de registro" en la página 150)</p> |

| Esta sección | Describe estas tareas |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Administración de usuarios y controles de acceso (consulte "Gestión de usuarios y controles de acceso" en la página 159)</p> | <p>Configurar usuarios (consulte "Configuración de usuarios" en la página 162)</p> <p>Configurar las cuotas de ventas de los usuarios (consulte "Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios" en la página 176)</p> <p>Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (consulte "Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario" en la página 176)</p> <p>Cambiar el ID de usuario del usuario (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario" en la página 177)</p> <p>Restablecer una contraseña de usuario (consulte "Restablecimiento de la contraseña de usuario" en la página 178)</p> <p>Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 179)</p> <p>Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte "Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios" en la página 179)</p> <p>Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 181)</p> <p>Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 184)</p> <p>Desactivación de usuarios (en la página 185)</p> <p>Configurar usuarios (socios) (consulte "Configuración de usuarios (socios)" en la página 187)</p> <p>Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte "Modificación del ID de usuario del usuario (socios)" en la página 189)</p> <p>Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte "Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)" en la página 190)</p> <p>Desactivación de usuarios (socios) (consulte "Desactivar usuarios (socios)" en la página 191)</p> <p>Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 227)</p> <p>Adición de roles (en la página 237)</p> <p>Configuración de grupos (en la página 293)</p> <p>Configuración de territorios (en la página 296)</p> <p>Proceso para configurar libros (en la página 268)</p> |

| Esta sección | Describe estas tareas |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Verificar la configuración de libros para el rol de administrador (en la página 270)</p> <p>Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 274)</p> <p>Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 274)</p> <p>Crear libros y jerarquías de libros (consulte "Creación de libros y jerarquías de libros" en la página 275)</p> <p>Asociar usuarios a libros (en la página 277)</p> <p>Crear perfiles de acceso para libros (en la página 280)</p> <p>Activar libros para la compañía (en la página 281)</p> <p>Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 282)</p> <p>Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 285)</p> <p>Asignar registros a libros (consulte "Asignación de registros a libros" en la página 286)</p> |
| <p>Gestión del proceso de negocio (en la página 298)</p> | <p>Creación de procesos (consulte "Crear procesos" en la página 306)</p> <p>Adición de estados de transición a procesos (en la página 307)</p> <p>Restricción de procesos (consulte "Restringir procesos" en la página 309)</p> <p>Configuración de campos para estados de transición (consulte "Configuración de los valores de los campos para los estados de transición" en la página 310)</p> <p>Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte "Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados" en la página 311)</p> <p>Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 326)</p> <p>Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la</p> |

| Esta sección | Describe estas tareas |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>página 332)</p> <p>Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 337)</p> <p>Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 334)</p> <p>Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 343)</p> <p>Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 347)</p> <p>Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 349)</p> <p>Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 352)</p> <p>Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 353)</p> <p>Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 354)</p> <p>Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 355)</p> <p>Visualización de instancias de flujo de trabajo (consulte "Visualizar instancias de flujo de trabajo" en la página 359)</p> <p>Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo (en la página 361)</p> <p>Configurar reglas de asignación (en la página 369)</p> <p>Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (consulte "Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales" en la página 377)</p> <p>Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 378)</p> <p>Configuración de la definición del pronóstico (en la página 380)</p> <p>Actualización de la definición de pronóstico (en la página 387)</p> <p>Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 389)</p> <p>Personalizar la lista de industrias de la compañía (en la página 396)</p> |
| Herramientas de administración de | Preparar la importación de datos (en la página 443) |

| Esta sección | Describe estas tareas |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| datos (en la página 397) | Vincular registros durante la importación (en la página 435) Importación de datos (en la página 600) Revisar el resultado de la importación (en la página 605) Exportación de datos (en la página 607) Revisar los resultados de la exportación (consulte " Revisión de los resultados de exportación " en la página 608) Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 615) Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 610) Creación de colas de eventos de integración (consulte " Crear colas de eventos de integración " en la página 635) Gestionar la configuración de eventos de integración (consulte " Gestión de la configuración de eventos de integración " en la página 636) Administración de definiciones de extracción personal (en la página 617) |
| Gestión de contenidos (en la página 637) | Configurar categorías de productos (en la página 639) Configurar los productos de la compañía (en la página 640) Configurar listas de precios para PRM (en la página 642) Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 645) Configurar guiones de evaluación (consulte " Configuración de guiones de evaluación " en la página 646) Configurar carpetas de informes |
| Integrar servicios web (en la página 611) | Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 611) Revisar la utilización de Servicios Web (consulte " Revisión del uso de los servicios web " en la página 613) |
| Gestión de Life Sciences (en la página 654) | Gestionar visitas inteligentes (consulte " Gestión de visitas inteligentes " en la página 654) Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región (en la página 658) Autorización de contactos para recibir muestras (consulte " Autorización de contactos a recibir muestras " en la página 659) |

Además, los administradores, por lo general, pueden hacer lo siguiente:

- Crear informes personalizados para su propio uso o para la distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte Informes.

- Crear listas filtradas para su distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#).

Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand

Las páginas de Administrador en Oracle CRM On Demand le permiten gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand para sus usuarios y configurarlo según sus necesidades de datos. Con estas páginas, puede personalizar la apariencia de Oracle CRM On Demand según sus necesidades empresariales específicas. Las siguientes directrices le ayudarán a gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand:

1 Revisar todos los recursos disponibles.

Antes de configurar un nuevo desarrollo de Oracle CRM On Demand, revise los recursos siguientes:

- Lea la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de previsualización del administrador). Esta guía está disponible para todos los administradores de la compañía y ofrece información sobre cómo habilitar funciones en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo acceder a la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de previsualización del administrador), haga clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
- Revise las herramientas adicionales, plantillas, listas de comprobación, seminarios Web y guías, haciendo clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
- Regístrese en el curso Administration Essentials (Bases de la administración) que ofrece Oracle University.

2 Evaluar su proceso empresarial y los roles que juegan los usuarios dentro de la organización.

Revise la *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* (Guía de lanzamiento del administrador), disponible en My Oracle Support. Descargue y utilice la Plantilla de configuración de campos personalizados para organizar el despliegue correctamente desde el principio. La Plantilla de configuración de campos personalizados está disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación en My Oracle Support.

- Defina la visibilidad de los datos y cómo serán seguros considerando los siguientes factores y funcionalidades:
 - **Perfiles de acceso.** Para obtener más información, consulte [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192).
 - **Equipos.** Para obtener más información, consulte [Compartir registros \(Equipos\)](#).
 - **Libros.** Para obtener más información, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 243).
 - **Visibilidad del administrador.** Para obtener más información, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados](#) (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 20).

- Defina el modelo de datos y los campos relevantes. Evalúe qué informes necesitan análisis de tendencias, análisis de tendencias en tiempo real y tipos de registros que admiten.
- Defina los procesos siguientes asociados a la validación e interacción de datos:
 - Configure los procesos de ventas. Para obtener más información, consulte [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (consulte "Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas" en la página 389).
 - Defina los diseños de conversión de oportunidades potenciales y los mapeos de campos. Para obtener más información, consulte [Administración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 375).
 - Defina la validación de campos. Para obtener más información consulte [Acerca de la administración de campos](#) (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 76).
 - Defina los procesos de flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte [Gestión de procesos de negocio](#) (consulte "Gestión del proceso de negocio" en la página 298).
 - Integre Oracle CRM On Demand con servicios Web. Para obtener más información, consulte [Integración de servicios web](#) (consulte "Integrar servicios web" en la página 611).
- Defina los entornos de prueba de cliente (CTE) y cualquier entorno adicional de formación y prueba.

3 Configurar su compañía.

Cada campaña es única. En Oracle CRM On Demand, puede personalizar muchos de los parámetros de la compañía para que encajen con los de la configuración de su negocio.

- Configure el año fiscal de la compañía, los idiomas, monedas, tasas de cambio, etc.
- Solicite los correspondientes derechos de acceso y el CTE. Para obtener más información sobre la configuración de su compañía, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 20).

4 Configurar los perfiles de usuario.

Los usuarios dentro de una compañía tienen responsabilidades y roles específicos. Hay datos a los que pueden acceder ciertos usuarios y otros no. Antes de agregar usuarios, configure la visibilidad y el rol de cada tipo de usuario.

- Configure los perfiles de acceso de la compañía. Para obtener más información, consulte [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192).
- Configure los roles de los usuarios Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).
- Configure el modelo de visibilidad, por ejemplo, libros, equipos, etc. Para obtener más información, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 243) y Compartir registros (Equipos).

5 Configurar el modelo de datos, por ejemplo, agregue o cambie el nombre de campos, tipos de registro, etc.

Los requisitos de datos son únicos en las compañías. En Oracle CRM On Demand puede agregar nuevos campos a tipos de registros existentes, cambiar el nombre de los campos para que se ajusten a los términos del negocio o agregar nuevos tipos de registros personalizados. Antes de comenzar a agregar datos, haga lo siguiente:

- Agregue los nuevos campos y tipos de registros que necesite para definir su modelo de datos. Para obtener más información, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87) y [Agregar tipos de registro](#) (consulte "[Añadir tipos de registro](#)" en la página 150).
- Cambie el nombre de los campos y tipos de registros para que se ajusten a los términos específicos del negocio. Para obtener más información, consulte [Cambiar nombre de campos](#) (en la página 96) y [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (consulte "[Cambio de nombre de tipos de registro](#)" en la página 148).
- Rellene listas de opciones. Puede utilizar la función de importación para agregar grandes cantidades de valores a los campos de listas de opciones rápidamente. Para obtener más información, consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 100).
- Configure el diseño. Visualice sólo los campos necesarios para cada rol y utilice diseños dinámicos. Para obtener más información, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalización de diseños de páginas estáticas](#)" en la página 103) y [Especificar diseños de página dinámica](#) (consulte "[Especificación de diseños de página dinámica](#)" en la página 122).
- Configure los procesos como flujos de trabajo, procesos de ventas, etc. Para obtener más información, consulte [Gestión de procesos de negocio](#) (consulte "[Gestión del proceso de negocio](#)" en la página 298) y [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (consulte "[Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas](#)" en la página 389).
- Configure listas de roles. Las primeras diez listas aparecen en la página inicial del usuario. Se recomienda que las listas no devuelvan grandes cantidades de datos. Se recomienda una cantidad de 25 a 100 registros para gestionar las tareas diarias. Es recomendable hacer lo siguiente:
 - Utilizar campos indexados siempre que sea posible.
 - Incluir campos en la lista que los usuarios quieran actualizar frecuentemente.

Para obtener más información sobre la configuración de listas, consulte [Crear y restringir listas](#).

6 Proporcionar información sobre métricas del negocio generando informes.

Utilice la función de Informes de Oracle CRM On Demand para generar informes personalizados que sean importantes para sus necesidades empresariales y póngalos accesibles a los usuarios. Para obtener más información sobre los informes, consulte [Acerca de los informes](#).

7 Importe los datos y usuarios.

Utilice la función de importar para agregar datos heredados a Oracle CRM On Demand. Puede importar todos los usuarios o agregarlos manualmente en la página Gestión de usuarios. Una vez agregados, reciben un correo electrónico con su contraseña temporal de acceso a Oracle CRM On Demand y puede comenzar a trabajar inmediatamente. Para obtener más información sobre la importación de datos, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 397).

Usar plantillas de administrador durante la configuración

Puede usar las plantillas de configuración de administrador para ayudarle a organizar la información de su compañía e implementar Oracle CRM On Demand de forma eficaz y efectiva.

Después de haber especificado la información en la plantilla, puede usar las plantillas como referencia durante la configuración y personalización de la aplicación.

Para acceder a las plantillas de configuración de administrador

- 1 Haga clic en el enlace de la plantilla que desea.

Los enlaces para las plantillas disponibles se muestran en la siguiente sección.

- 2 Guarde la plantilla en la computadora.
- 3 Abra el archivo guardado.

Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand

La funcionalidad del seguimiento del uso permite a las compañías controlar y analizar el uso de la aplicación Oracle CRM On Demand, incluyendo el uso de usuario, el uso de la aplicación y los detalles de configuración e instalación. Se proporciona un número de informes creados previamente en el seguimiento de uso para la creación de informes en el uso de Oracle CRM On Demand. Además de estos informes, el área temática Análisis del seguimiento del uso en el área Análisis de Oracle CRM On Demand Answers para las compañías que desean analizar aún más su uso de Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, puede que desee crear informes para proporcionar información sobre:

- Usuarios que no han iniciado sesión en los últimos 30 días
- Tipos de registro para los que no se ha creado, actualizado ni eliminado ningún registro en los últimos 30 días
- Número de reglas de flujo de trabajo, campos personalizados y fichas personalizadas que se han creado en Oracle CRM On Demand

CONSEJO: para obtener más información sobre la revisión del uso de servicios web, consulte [Revisar la utilización de servicios web](#) (consulte "Revisión del uso de los servicios web" en la página 613).

Para acceder a los informes de seguimiento del uso creados previamente y crear nuevos informes en el área temática Análisis del seguimiento del uso, debe tener el privilegio Seguimiento del uso en el rol de usuario. El privilegio Seguimiento del uso está activado de forma predeterminada para el rol de administrador de la compañía.

Acerca del privilegio Seguimiento del uso

Los administradores pueden activar el privilegio Seguimiento del uso para otros roles de usuario según sea necesario. Sin embargo, antes de activar el privilegio Seguimiento del uso para un rol de usuario, tenga en cuenta las siguientes implicaciones para activar el privilegio.

- Los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del uso en su rol de usuario pueden acceder al área temática Análisis del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand Answers, así como a los informes creados previamente en el seguimiento del uso.
- El acceso a los datos del seguimiento del uso no está protegido por ninguna otra configuración, como la configuración de acceso para los tipos de registro en los perfiles de acceso y roles de usuario. Por lo tanto, los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del usuario en su rol pueden acceder a todos los datos del seguimiento del uso del área temática Análisis del seguimiento del uso.

Debido a que algunos datos de uso de la compañía se pueden considerar importantes, debe asegurarse de que sólo se otorgue a los usuarios adecuados el privilegio Seguimiento del uso.

- La creación de informes de seguimiento del uso pueden provocar un uso intensivo de los recursos del sistema.

Si desea que algunos informes de seguimiento del uso estén disponibles para determinados usuarios pero que estos no tengan acceso completo al área temática Análisis del seguimiento del uso y a los informes creados previamente, considere la creación de informes personalizados que contengan datos relevantes. A continuación, podrá almacenar los informes personalizados en una carpeta de informes compartida y otorgar a los usuarios acceso sólo a la carpeta compartida.

En Oracle CRM On Demand, puede visualizar datos sobre el uso de asignaciones de servicio (consulte [Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía](#) (en la página 58) y [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 59)), así como datos sobre el uso de archivos y registros (consulte [Visualización de información sobre utilización de archivos y registros](#) (en la página 60)).

Temas relacionados

Para obtener más información sobre el área temática Análisis del uso del seguimiento y sobre los informes, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los informes predefinidos
- Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso
- Introducción a las respuestas (informes personalizados)

Administración de la compañía

Antes de comenzar. A menos que se indique lo contrario, para realizar los procedimientos descritos en la sección Administración de la compañía, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la gestión de la compañía:

- [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 20)
- [Verificar los estados de licencia y usuarios activos](#) (en la página 31)

- [Definir los controles de contraseñas de la compañía](#) (en la página 33)
- [Restablecer todas las contraseñas](#) (en la página 41)
- [Activación de idiomas](#) (consulte "[Activar idiomas](#)" en la página 42)
- [Definición de un calendario fiscal personalizado](#) (consulte "[Definir un calendario fiscal personalizado](#)" en la página 44)
- [Gestión de monedas](#) (en la página 47)
- [Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios](#) (en la página 51)
- [Restringir uso a direcciones IP.](#) (en la página 42)
- [Revisar el uso de recursos de la compañía](#) (en la página 51)
- [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 52)
- [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 54)
- [Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía](#) (en la página 58)
- [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 59)
- [Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio](#) (en la página 59)
- [Visualización de información sobre utilización de archivos y registros](#) (en la página 60)
- [Conversión de direcciones no compartidas en compartidas](#) (consulte "[Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas](#)" en la página 63)
- [Consideraciones al desactivar direcciones compartidas](#) (consulte "[Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas](#)" en la página 66)
 - [Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas](#) (consulte "[Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas](#)" en la página 67)
- [Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación](#) (consulte "[Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación](#)" en la página 68)
- [Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones](#) (en la página 69)

Perfil de la compañía

La configuración del perfil de la compañía incluye:

- [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 20)
- [Verificar los estados de licencia y usuarios activos](#) (en la página 31)
- [Definir los controles de contraseñas de la compañía](#) (en la página 33)
- [Restablecer todas las contraseñas](#) (en la página 41)
- [Activación de idiomas](#) (consulte "[Activar idiomas](#)" en la página 42)

- [Restringir uso a direcciones IP.](#) (en la página 42)

Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados

Tanto la información de la compañía como los valores predeterminados se configuran mediante la página Perfil de la compañía.

Información de la compañía. Puede introducir o editar el nombre de la compañía, las direcciones de envío y de facturación, el número de teléfono y el contacto principal. Si se ha registrado para un periodo de prueba, algunos datos de su compañía se recuperarán de la información de registro.

Valores predeterminados. Puede definir los valores predeterminados que se utilizarán en la compañía y que podrán sustituir los usuarios.

PRECAUCIÓN: El administrador de la compañía puede cambiar la configuración del país. Si cambia la configuración de País, notifíquelo a Atención al cliente para que allí puedan tomar las medidas necesarias para actualizar su configuración de Zona horaria, así como los informes y cuadros de mandos. Idioma, Moneda y Zona horaria sólo se pueden cambiar poniéndose en contacto con Atención al cliente.

Antes de comenzar. Para comprender el efecto de esta configuración, consulte Acerca de las configuraciones de perfil para usuarios.

Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar el perfil de la compañía.

Para editar el perfil de la compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en el botón Editar (o utilice la edición en línea) y realice los cambios oportunos.
- 5 Guarde el registro.

Esta tabla describe algunos de los campos que aparecen.

| Campo | Descripción |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información básica de la compañía | |
| ID de inicio de sesión de compañía | Identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. |

| Campo | Descripción |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contacto principal | <p>El valor predeterminado es ADMIN o el alias del primer usuario de la compañía que se haya registrado, pero se puede cambiar por cualquier usuario. Las actualizaciones de productos y otras informaciones importantes se envían al contacto principal.</p> <p>Para abarcar una situación en la que el contacto principal no está disponible, puede introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del contacto principal para que se le notifique a más de una persona de los fallos del sistema u otra información importante. Puede realizar esta acción de dos formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Puede introducir una lista de distribución existente como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del contacto principal. Sin embargo, debe recordar que si el contacto principal hace algo en el sistema que envía un correo electrónico automatizado a su dirección de correo electrónico, toda la lista de distribución recibirá esa notificación. ■ Puede crear un nuevo usuario "ficticio". Puede asignar un nombre a este usuario, como "ListaDistribución" y, a continuación, introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del usuario ficticio. En este caso, está ejecutando uno de los permisos sólo para esta tarea. <p>NOTA: no puede convertir en inactivo el usuario especificado como contacto principal. En su lugar, debe seleccionar otro usuario para el contacto principal antes de cambiar el estado original del contacto principal a Inactivo.</p> |
| Configuración de la compañía | |
| Idioma predeterminado | <p>El idioma utilizado de manera predeterminada por los usuarios. Puede activar otros idiomas adicionales de forma que los usuarios puedan cambiar el valor para su propio uso. Para obtener información sobre cómo añadir idiomas, consulte Activar idiomas (en la página 42).</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p> |
| Configuración regional predeterminada | <p>La configuración regional predeterminada utilizada por los usuarios. Los usuarios pueden cambiar el valor para su propio uso en cualquier momento en la página Perfil de usuario. Estas opciones determinan el formato de las fechas, la hora, la moneda, los números y los números de teléfono.</p> |
| Moneda predeterminada | <p>La moneda predeterminada utilizada por los usuarios. Puede activar otras monedas adicionales de forma que los usuarios puedan cambiar el valor para su propio uso; consulte Gestionar monedas (consulte "Gestión de monedas" en la página 47). Sin embargo, la moneda aquí configurada determinará la moneda predeterminada utilizada en los pronósticos en toda la compañía.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p> |
| Zona horaria predeterminada | <p>Zona horaria predeterminada de la compañía</p> <p>Algunas funciones, como la generación de pronósticos, utilizan la zona</p> |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>horaria de la ubicación de instalación en lugar de este valor predeterminado. Para conocer esta zona horaria, póngase en contacto con Atención al cliente. Los usuarios de otras regiones pueden seleccionar su zona horaria local, que se establece en la página Perfil de usuario.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p> |
| Modo de vista previa de registro | <p>Modo de vista previa de registro predeterminado de la compañía. Puede activar la función de vista previa de registro y especificar cómo se abrirá la ventana de vista previa. Según la configuración seleccionada en este campo, se abrirá una ventana de vista previa cuando los usuarios coloquen el puntero en un vínculo a un registro o cuando hagan clic en un icono de vista previa que aparece cuando colocan el puntero en un vínculo a un registro.</p> <p>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. De forma predeterminada, este campo se establece en Clic en icono pres. preliminar cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía.</p> <p>Los usuarios puede sustituir la configuración predeterminada de la compañía especificando otro modo de vista previa de registro en su página Detalles principales.</p> |
| Edición en línea activada | <p>Activa o desactiva la función de edición en línea.</p> <p>Cuando está activada la edición en línea, los usuarios pueden editar campos directamente en las páginas Lista y Detalle (es decir, sin abrir la página Editar del registro).</p> <p>La edición en línea se admite en las páginas Lista y Detalle de registros, así como en muchos registros vinculados en páginas Detalle de registros principales.</p> <p>Tenga en cuenta que los siguientes tipos de campos de registros vinculados no se pueden editar desde la página Detalle del registro principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 <p>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</p> |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | (del miembro del equipo). |
| Centro de mensajes activado | <p>Controla si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ El centro de mensajes aparece en la barra Acción. ■ El icono Notas y la lista de notas están disponibles en las páginas de detalles del registro. ■ Los usuarios pueden utilizar el widget Centro de mensajes. |
| Campos auditables del tipo de registro | <p>Número máximo de campos que se pueden auditar para cada objeto (se muestra como un campo de sólo lectura). El número predeterminado es 35, pero los administradores de la compañía pueden cambiar este valor.</p> <p>NOTA: con cada campo adicional auditado, se debe crear otro registro en la base de datos cuando ese campo cambie. Cuando se auditan demasiados campos a la vez, el rendimiento puede verse afectado al guardar el registro auditado.</p> |
| Caducidad de auditoría (días) | <p>Tiempo, en días, de los registros de auditoría de campo antes de que se depuren. Los administradores de la compañía pueden establecer este valor entre 1 y 90 días. Para consultar el valor establecido para su compañía, vaya a la sección Configuración de seguridad de la compañía de la página Perfil de la compañía. Tenga en cuenta que el valor cero (0) indica que no se depura ningún registro de auditoría de campo. Sólo Atención al cliente de Oracle CRM On Demand puede establecer el valor 0. Los administradores de la compañía deben disponer del privilegio de administración de auditoría de campos para cambiar este valor.</p> |
| Formato de información relacionada | <p>Seleccione el formato predeterminado para secciones de información relacionada en las páginas Detalles de registro.</p> <p>Las secciones de información relacionada pueden aparecer como listas o como fichas en las que los usuarios pueden hacer clic para ver las listas. También puede establecer una configuración predeterminada para la opción Formato de información relacionada para cada rol. Los usuarios cuyo rol tiene el privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada también pueden establecer la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si la opción Formato de información relacionada del perfil personal de un usuario está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada del rol del usuario. Si la opción Formato de información relacionada del rol del usuario está en blanco, se utiliza la configuración predeterminada de la compañía.</p> |
| Método de búsqueda global | <p>Seleccione qué método de búsqueda desea que esté disponible para los usuarios en la sección Buscar de la barra Acción y en las ventanas Búsqueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Búsqueda dirigida. Una búsqueda de destino busca coincidencias en campos concretos. En una búsqueda de destino, los usuarios pueden introducir valores en varios campos. La búsqueda devuelve solo los registros donde se encuentra una coincidencia para cada uno de los valores que introduzca el usuario. Los diseños de búsqueda asignados a |

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>los roles de usuario para los tipos de registro determinan en qué campos pueden buscar los usuarios. La búsqueda de destino está activada de forma predeterminada en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida, consulte Acerca de la búsqueda dirigida.</p> <p>■ Búsqueda por palabras clave. Una búsqueda por palabras clave busca en los campos predeterminados específicos para cada tipo de registro. En una búsqueda por palabras clave, los usuarios introducen una cadena de texto en un único cuadro de texto. La búsqueda devuelve todos los registros donde se encuentra la cadena de texto introducida por el usuario en cualquiera de los campos buscados. Para obtener más información sobre la búsqueda por palabras clave, consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave.</p> |
| Mes de inicio de año fiscal | <p>Este campo muestra el mes en el que empieza la agenda fiscal.</p> <p>Este campo se configura inicialmente al crear la compañía y el administrador de la compañía no lo puede modificar.</p> <p>Esta configuración afecta a los informes que miden los ingresos durante el año fiscal.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p> |
| Fecha de inicio de año fiscal | <p>Este campo muestra la fecha del mes especificado en la que empieza el año fiscal.</p> <p>Este campo se configura inicialmente al crear la compañía y el administrador de la compañía no lo puede modificar.</p> <p>Esta configuración afecta a los informes que miden los ingresos durante el año fiscal.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p> |
| Tipo de calendario fiscal | <p>Este campo muestra el tipo de calendario de año fiscal utilizado. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: Trimestres naturales, 4-4-5, 5-4-4, Calendario fiscal personales. Esta configuración afecta a los análisis basados en el tiempo, los planes de negocio y los pronósticos. El administrador de la compañía no puede modificar este campo.</p> <p>Para actualizar este campo, póngase en contacto con Atención al cliente.</p> |
| Promedio de probabilidad de producto activado | <p>Determina cómo se actualiza la probabilidad de la oportunidad cuando el usuario hace clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad:</p> <p>■ Si está seleccionada, la probabilidad de la oportunidad se calcula en función de la media ponderada de la probabilidad de todos los productos enlazados:</p> $\text{Probabilidad de la oportunidad} = \text{SUM}(\text{Ingresos previstos por producto}) / \text{SUM}(\text{Ingresos por producto})$ <p>■ Si no está activada, la probabilidad no se actualiza como parte de la</p> |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>acción.</p> <p>NOTA: El botón Actualizar totales de la oportunidad está situado en la página Detalles de la oportunidad, en la barra de título de la sección de información relacionada con productos.</p> |
| Activar Guardar y agregar producto | Si esta opción está activada y un usuario crea un nuevo registro de oportunidad, en el encabezado de la página de oportunidad se muestra el botón Guardar y agregar producto en lugar del botón Guardar. Si esta opción no está activada y un usuario crea un nuevo registro de oportunidad, el botón Guardar y agregar producto no se muestra en el encabezado de la página de oportunidad, sólo está disponible el botón Guardar. |
| Activar división de ingresos por oportunidad | <p>Seleccione esta opción para activar la división de ingresos por oportunidad entre los miembros de un equipo.</p> <p>Cuando esta casilla de verificación está seleccionada, en la página Editar oportunidad para usuarios de equipo se muestran los botones Actualizar totales y Desglosar división, que permiten que los ingresos se dividan entre los miembros de un equipo. Las páginas Pronóstico ing. por oport. y Mis oportunidades muestran las oportunidades en las que el usuario es miembro de un equipo con una división de ingresos mayor que 0.</p> <p>Cuando esta casilla de verificación no está activada, en la página Editar oportunidad para usuarios de equipo no se muestran los botones Actualizar totales y Desglosar división. Las páginas Pronóstico ing. por oport. y Mis oportunidades muestran las oportunidades en las que el usuario es propietario.</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). Además, los usuarios pueden eliminar completamente la pantalla de visualización frontal con solo desactivar la funcionalidad en sus perfiles personales. Para obtener más información acerca de la pantalla de visualización frontal, consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand.</p> <p>NOTA: 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 Establecimiento del tema.</p> |
| Activar direcciones compartidas | Seleccione esta opción para activar el uso compartido de los registros de dirección de nivel superior en registros de cuenta, contacto, concesionario y socio. Si no se selecciona esta opción, sólo está disponible la función de dirección no compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para obtener más información sobre el uso compartido de |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>direcciones, consulte Direcciones.</p> <p>NOTA: si están activadas las direcciones compartidas, revise la información de Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte "Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas" en la página 66) y realice el procedimiento de Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte "Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas" en la página 67) antes de desactivar direcciones compartidas. Las direcciones compartidas no son compatibles con las integraciones de productos Oracle empaquetados previamente como Oracle Process Integration Pack (PIP). Si utiliza un PIP, como Oracle Lead to Order Integration Pack para Oracle CRM On Demand y Oracle E-Business Suite PIP, no seleccione la configuración Activar direcciones compartidas.</p> |
| Validar direcciones compartidas | <p>Seleccione esta opción para validar direcciones compartidas en una compañía. Si se selecciona esta opción, los usuarios pueden seleccionar direcciones compartidas que agregar a los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones no validadas se filtran de registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, y el botón Nueva dirección está desactivado en estos registros.</p> <p>Si no se selecciona Validar direcciones compartidas, todas las direcciones están disponibles en los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (es decir, no se aplica ningún filtro y el botón Nueva dirección está activado en estos registros para los usuarios con los privilegios necesarios).</p> <p>Para obtener más información sobre la validación de direcciones, consulte Marcado de direcciones compartidas como validadas.</p> |
| Uso de pedidos | <p>Seleccione cómo trabajan los usuarios con pedidos e ítems de pedido en Oracle CRM On Demand.</p> <p>Si selecciona el valor Gestión de pedidos de CRM On Demand, los usuarios pueden utilizar la gestión de pedidos en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Si selecciona el valor Integración de PIP de Ebiz, los usuarios pueden utilizar Oracle Lead to Order Integration Pack para la solución de integración Oracle CRM On Demand y Oracle E-Business Suite.</p> <p>Los usuarios necesitan el privilegio Activar acceso a pedido en su rol para utilizar la función de pedido para estos propósitos.</p> |
| Configuración del tema de la compañía | |
| Nombre del tema | <p>El tema determina el aspecto de Oracle CRM On Demand. Cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía, el tema predeterminado es Oracle. Para cambiar el tema, haga clic en la lista Nombre del tema y, a continuación, seleccione el tema que desee para la compañía. Los usuarios también pueden sustituir esta</p> |

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>configuración si editan sus preferencias personales.</p> <p>Los temas no influyen sobre el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Los administradores de la compañía pueden crear temas personalizados en Oracle CRM On Demand. Si desea enviar sus propios temas para su uso en Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con el administrador de la compañía.</p> |
| Configuración de visibilidad de datos de la compañía | |
| Visibilidad del gerente activada | Seleccione esta opción para permitir que los gestores visualicen los registros de sus empleados subalternos directos o indirectos. El gestor de un usuario se especifica en el campo Informa a o Informes para (alias) en la página Detalles del usuario, según cuáles de estos campos se muestren en la página. |
| Habilitar herencia de equipo principal | Seleccione esta opción para permitir que los equipos de oportunidades y contactos hereden miembros del equipo de cuentas. Cuando esta opción está activada, los nuevos miembros de equipo agregados al equipo de cuentas también se agregan a los equipos de contactos y oportunidades relacionados con las cuentas. |
| Asignación de grupo predeterminada | Seleccione esta opción para permitir que los miembros del grupo compartan la propiedad de cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos (en la página 291). |
| Activar libros | <p>Controla si el selector de libros mostrará los libros personalizados. Si esta casilla de verificación no está activada, el selector de libros sólo muestra libros de usuario y libros de delegados, si existen delegados.</p> <p>PRECAUCIÓN: no seleccione la opción Activar libros hasta que no haya creado una jerarquía de libros. No se puede anular la selección de esta opción si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.</p> |
| Mostrar selector de libros | Activa o desactiva el selector de libros, que puede utilizar para precisar las búsquedas de registros de un usuario o delegado en particular, o de libros personalizados. |
| Configuración de integración | |
| Evento de integración activado | Para nuevos clientes, la funcionalidad de evento de integración se activa automáticamente. No obstante, para clientes existentes, son el departamento de Atención al cliente o el administrador de la compañía quienes crean la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand. Póngase en contacto con Atención al cliente para solicitar asistencia para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño máximo total de las colas de eventos de integración que necesita. |
| Modo de compatibilidad de servicios Web R16 | Controla si las solicitudes de servicios Web que contienen los token de nombre de usuario y contraseña se van a procesar como solicitudes sin |

| Campo | Descripción |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | estado o como solicitudes con estado como en Oracle CRM On Demand versión 16 y anteriores. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas. |
| Activar flujo de trabajo | Si la compañía se ha configurado para permitir el flujo de trabajo, se muestra esta configuración. Esta configuración se puede activar tras crear las condiciones de flujo de trabajo que desea implementar. |
| Configuración de integración de escritorio | |
| Acceso a edición del cliente fuera de línea | Esta opción verifica el acceso a la edición de registros en la carga o en la descarga (en versiones anteriores, Oracle CRM On Demand sólo verificaba el acceso tras la descarga). Se recomienda verificar el acceso en el momento de la carga de los datos. Las tres opciones son: Verificar en carga (el valor predeterminado para los nuevos clientes), Verificar en descarga o ninguno. La primera es la opción recomendada para los clientes. Si se selecciona la opción de lista de selección en blanco, Oracle CRM On Demand verifica el acceso de la misma manera que la opción Verificar en descarga. |
| Configuración de seguridad de la compañía | |
| Tiempo inactivo de la compañía (minutos) | Tiempo permitido en minutos antes de que termine la sesión del usuario debido a la inactividad. Si el valor de este campo está en blanco, la configuración del tiempo de espera de sesión interactiva está determinado por el valor de tiempo inactivo predeterminado del sistema. Puede ver esta configuración en la parte superior de la sección Configuración de seguridad de la compañía de la página Perfil de la compañía. Este valor está visible al editar esta página. Puede ponerse en contacto con Atención al cliente para actualizar este valor de tiempo inactivo de la compañía a un valor entre 10 y 90 minutos. |
| Tipo de autenticación | <p>Muestra los tipos de autenticación permitidos para la compañía. Este valor lo puede asignar sólo Atención al cliente. Los valores posibles son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sólo ID de usuario/Contraseña: todos los usuarios deben iniciar la sesión con su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ Sólo inicio de sesión único: todos los usuarios deben iniciar la sesión con el método de inicio de sesión único de la compañía. No se aceptan ID de usuario y contraseñas de Oracle CRM On Demand. ■ ID usu/Contras. o inicio único: se puede utilizar un ID de usuario y una contraseña de Oracle CRM On Demand o un inicio de sesión único para iniciar la sesión en Oracle CRM On Demand. <p>El administrador de la compañía puede establecer el tipo de autenticación para cada usuario en la página Perfil de usuario. Si el valor del usuario está en blanco, se utiliza el valor de la compañía para este usuario.</p> |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificador externo para inicio de sesión único | Identificador de compañía exclusivo asignado por Atención al cliente cuando se configura el inicio de sesión único para la compañía. El administrador de la compañía no puede cambiar este valor, aunque se pueden establecer identificadores externos para cada usuario en la página Perfil de usuario. |
| Página inicial de sesión para autenticaciones con ID de usuario/Contraseña | <p>Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía, que sustituye a la página inicial de sesión predeterminada de Oracle CRM On Demand. Esa página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía. La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://).</p> <p>Esta página se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad. Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen esta página en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión.</p> |
| Página de inicio de sesión para autenticaciones SSO | <p>Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía que se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad, si el usuario inició la primera sesión en Oracle CRM On Demand con el método de inicio de sesión único. La página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía (por ejemplo, en el portal de inicio de sesión único de la compañía). La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://).</p> <p>Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen la página inicial de sesión con SSO en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión. Si un usuario cierra una sesión iniciada con SSO y este valor está en blanco, aparecerá una página general con el mensaje "Se ha cerrado la sesión".</p> |
| Dirección URL ITS para autenticaciones SSO | Dirección URL del servicio de transferencia entre sitios SAML que se utiliza para el inicio de sesión único en Oracle CRM On Demand, asignado por Atención al cliente cuando se configura el inicio de sesión único para la compañía. El administrador de la compañía no puede cambiar este valor. |
| Restricciones de direcciones IP activadas | Consulte Restringir uso a direcciones IP (consulte " Restringir uso a direcciones IP. " en la página 42). |
| Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada | <p>Activa una función que impide ataques de falsificación de solicitudes entre centros. Si está activada esta casilla de verificación, los usuarios que creen código personalizado que interactúe con Oracle CRM On Demand pueden solicitar que se incluya un token de seguridad como parámetro oculto en su código. Para obtener más información sobre la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros, consulte Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros (en la página 40).</p> <p>Esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada cuando se configura la compañía para que utilice Oracle CRM On Demand y no puede cambiar dicha configuración.</p> |

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activar incrustación de IFRAME | Por motivos de seguridad, esta casilla de verificación está desactivada de forma predeterminada y se debe activar sólo cuando sea necesario. Al activarla, los usuarios podrán incrustar páginas de Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio. Si los usuarios intentan incrustar Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio, pero esta casilla no está activada, la página de Oracle CRM On Demand se amplía hasta convertirse en la página principal. Este valor no afecta a los widgets de Oracle CRM On Demand que se incrustan en las aplicaciones del escritorio. |
| Configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos | |
| Áreas temáticas de información | <p>Utilice esta lista de opciones para establecer la visibilidad de los usuarios que deseen ver en tiempo real los registros de informes de 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: Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades.</p> <p>Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas de información en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Informes, en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en informes.</p> |
| Áreas de temas históricos | <p>Utilice esta lista de opciones para establecer la visibilidad de los usuarios que desean ver los registros de informes de datos analíticos en Oracle CRM On Demand Answers. Estos informes se corresponden a análisis históricos o de tendencias, o contienen cálculos más complejos que los que se muestran en informes en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores:</p> <p>Visibilidad del gerente: Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.)</p> <p>Visibilidad del equipo: Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades.</p> <p>Visibilidad completa: Esta configuración combina la visibilidad del gerente y la visibilidad del equipo.</p> <p>Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas históricos en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Informes, en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en informes.</p> |
| Elemento basado en rol puede leer todos los registros | Utilice esta lista de opciones si desea que en la información de Oracle CRM On Demand Answers se use la configuración. Puede leer todos los registros según el rol, como se define en la página Acceso de tipo de registro del |

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Asistente de gestión de roles. Por ejemplo, si el administrador ha seleccionado para la función de usuario la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros en un objeto dado, (haciendo clic en Admin., Gestión de usuarios y controles de acceso, Gestión de roles), podrá ver todos los registros de ese objeto 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 Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros 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> |
| Configuración de comunicaciones | |
| Finalización automática | <p>Si selecciona esta opción, Oracle CRM On Demand finaliza automáticamente la actividad de comunicación cuando un agente finaliza una llamada o una comunicación por correo electrónico, o reasigna mensajes de voz. El agente no ve el formulario de finalización automática. El estado de actividad se establece automáticamente en Finalizado y el código de resolución se establece en Finalización automática.</p> <p>NOTA: esta opción no se aplica si el agente hace clic manualmente en el botón Finalización en una página de detalles de la actividad de comunicación. Por ejemplo, tras escuchar un mensaje de voz, el agente puede hacer clic en el botón Finalización automática en la página de detalles de la actividad de mensaje de voz para mostrar el formulario de finalización automática y finalizar la actividad.</p> |
| Información adicional | |
| Usuarios con licencia, Usuarios activos, Usuarios inactivos | Estos números son de sólo lectura y muestran la cantidad de usuarios con licencia y el estado actual de los mismos. |

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Verificar los estados de licencia y usuarios activos

Puede verificar el estado de la licencia y compararlo con el número de usuarios activos. Necesita una licencia por cada usuario activo. (Un *usuario activo* es un usuario que puede acceder a la aplicación.)

El número de licencias también determina la cantidad de datos que la aplicación puede almacenar en la compañía.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para verificar el estado de la licencia y los usuarios activos e inactivos

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3** En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4** En la sección Información adicional de la página Perfil de la compañía, compruebe el número de usuarios activos, inactivos y con licencia.
 - Si tiene usuarios activos que ya no necesitan acceder a la aplicación, puede liberar sus licencias desactivándolas. Para obtener más información sobre la desactivación de licencias, consulte [Desactivar usuarios](#) (consulte "Desactivación de usuarios" en la página 185)
 - Si desea adquirir más licencias, póngase en contacto con el representante de ventas de Oracle CRM On Demand.

Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas

Oracle CRM On Demand proporciona los máximos niveles de seguridad para su compañía. Se han incorporado restricciones de seguridad para asegurar que sólo los usuarios autorizados tienen acceso a sus datos.

Asimismo, puede aplicar determinadas políticas de inicio de sesión, contraseña y autenticación para aumentar el nivel de seguridad en la compañía. Por ejemplo, puede establecer el tiempo de espera de inicio de sesión en 15 minutos para cumplir mejor las políticas de seguridad corporativas. Y si cualquiera de los usuarios olvida su contraseña, puede recibir una nueva simplemente respondiendo un conjunto de preguntas de validación. Como medida de seguridad adicional, puede especificar el número de horas que puede durar una sesión activa. Por ejemplo, puede configurar una sesión activa para que dure una hora. Cuando el usuario alcanza el límite de sesión activa e intenta realizar una acción en Oracle CRM On Demand, el usuario tiene que introducir sus credenciales de inicio de sesión antes de continuar con la sesión.

Consideraciones de seguridad

Antes de configurar sus controles de inicio de sesión y contraseña, debe pensar cuidadosamente sus necesidades de seguridad. Algunas de las preguntas que debe responderse son:

- ¿Qué tipo de ID de usuario desea utilizar?
- ¿Por cuánto tiempo desea que sea válida para un usuario la contraseña temporal generada por el sistema?
- ¿Cuál debe ser el número máximo de intentos de inicio de sesión permitidos antes de que se bloquee la aplicación para el usuario?
- ¿Cuánto tiempo durará el bloqueo de inicio de sesión? ¿Con qué frecuencia desea que los usuarios cambien sus contraseñas?
- ¿Las nuevas contraseñas tienen que ser diferentes de las antiguas?
- ¿Cuál debe ser la longitud mínima de la contraseña?

- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responder correctamente los usuarios para poder restablecer la contraseña si la han olvidado?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responderse correctamente antes de que la aplicación restablezca automáticamente la contraseña del usuario?
- ¿Desea permitir a los usuarios que cambien sus ID de usuario o direcciones de correo electrónico?
- ¿Cuánto desea que dure la sesión activa de un usuario?

Cuando haya definido sus directivas de inicio de sesión y contraseñas, podrá implementarlas en las páginas de Administración de la compañía de la aplicación.

Cambios de la configuración de contraseñas

Si realiza cambios en la configuración de las contraseñas, el sistema no validará los cambios hasta el vencimiento de las contraseñas actuales. Por ejemplo, si cambia la longitud mínima de la contraseña de siete caracteres a 10 y el usuario ya tiene una contraseña de siete caracteres, éste puede utilizar su contraseña hasta que venza. En ese momento, el usuario tendrá que crear una nueva contraseña de al menos 10 caracteres.

Se recomienda establecer la directiva interna y seleccionar la configuración antes de añadir nuevos usuarios al sistema. Sin embargo, si debe realizar algún cambio inmediato en su directiva de seguridad, podrá restablecer todas las contraseñas de usuario. Esta acción genera un correo electrónico para todos los usuarios de la compañía en el que se les proporciona una nueva contraseña temporal. Para hacerlo, debe contar con el privilegio Restablecer contraseñas.

¿Qué sucede si los usuarios olvidan sus contraseñas?

Los usuarios con el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol pueden enviar una solicitud para restablecer la contraseña si la olvidan. Pueden utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. Debe definir el número mínimo de preguntas y respuestas de seguridad que los usuarios deben proporcionar para restablecer la contraseña. Al configurar esta función, los usuarios podrán restablecer su propia contraseña de Oracle CRM On Demand sin la intervención del administrador de la compañía.

Definir los controles de contraseñas de la compañía

Se puede definir la política de contraseñas de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, se puede configurar la política de contraseñas para que cumpla las directrices de la compañía relativas a la longitud de las contraseñas y a la frecuencia de renovación de las mismas.

Para definir los controles de contraseñas de la compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Inicio de sesión y control de contraseñas.

- 4 En la página Inicio de sesión y control de contraseñas de la compañía, introduzca la información y guarde la configuración.

En la tabla siguiente se describen las opciones.

NOTA: para restablecer la contraseña, los usuarios deben tener el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol de usuario. Para restablecer la contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, los usuarios deben tener configuradas las preguntas y respuestas de seguridad en el sistema.

| Valor | Valores posibles | Uso |
|----------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información de política de inicio de sesión | | |
| ID de inicio de sesión de compañía | Cuadro de texto | Es un identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, este identificador es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. Cuando se crean usuarios y el tipo de ID de usuario predeterminado es ID de inicio de sesión de compañía, la parte del dominio de compañía del ID de usuario se rellena automáticamente con este valor. También se puede acceder a esta opción desde la página Perfil de la compañía. |
| Número máximo de intentos de contraseña actual | Número entre 1 y 3 | Número de veces que un usuario puede intentar introducir la contraseña actual. Si el usuario introduce la contraseña actual en la pantalla de inicio de sesión cuando se alcanza el número de intentos, se bloquea al usuario en Oracle CRM On Demand. El valor del campo Duración del bloqueo de inicio de sesión determina cuántos intentos se permiten. Sin embargo, si el usuario introduce la contraseña actual desde Oracle CRM On Demand o si el usuario actualiza la contraseña, y si se alcanza el número máximo de intentos de contraseña |

| | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>actual, se termina la sesión del usuario. El usuario no se bloquea en Oracle CRM On Demand y el número máximo de intentos de contraseña actual sigue estando disponible en la pantalla de inicio de sesión antes de que Oracle CRM On Demand aplique el valor establecido en el campo Duración del bloqueo de inicio de sesión.</p> <p>El valor predeterminado para clientes existentes y nuevos es 3.</p> |
| Duración de bloqueo de inicio de sesión | 15, 30, 60 minutos o Siempre | La duración del bloqueo de la cuenta del usuario. |
| Duración máxima de la sesión en horas | 0-9999 horas | <p>Tiempo máximo que dura una sesión de usuario activa antes de que se pida que se vuelva a introducir la contraseña. Este campo acepta enteros positivos de cero (0) a 9999.</p> <p>Para ver el valor predeterminado de este campo, vaya a la página Inicio de sesión y directivas de contraseñas en Administración de la compañía.</p> <p>Cuando utilice Oracle CRM On Demand, debe volver a introducir las credenciales de conexión cuando la sesión activa alcance su duración máxima.</p> <p>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.</p> |
| Información de control de contraseñas | | |
| Vencimiento de las contraseñas de usuario en | 30, 60, 90 días, 1 año o Nunca | El período de tiempo que la contraseña de un usuario es válida. Transcurrido este |

| | | |
|--------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | período de tiempo, el usuario debe cambiar la contraseña. |
| Longitud mínima de contraseña | Número entre 6 y 10 | El número mínimo de caracteres que puede contener una contraseña. |
| Número máximo de cambios de contraseña | Número entre 1 y 20 | El número máximo de veces que se puede cambiar la contraseña de un usuario durante el tiempo especificado en la configuración de Ventana de límite de cambios de contraseña. Si un usuario intenta cambiar una contraseña más veces que las especificadas, no se permitirá el cambio. |
| Ventana de límite de cambios de contraseña | Número de días (entre 1 y 7) | El período de tiempo al que se aplica el valor especificado en Número máximo de cambios de contraseña. |
| Nivel de complejidad de las contraseñas | 3 o 4 | <p>Número de clases de caracteres que se deben satisfacer en las contraseñas de usuario de las cuatro categorías siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Letras mayúsculas (A...Z) ■ Letras minúsculas (a...z) ■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9) ■ Caracteres no alfanuméricos (!,\$,#,%) |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aplicar política de contraseñas al conectar | Casilla de verificación | Si se activa la casilla de verificación, se activa una comprobación de política de contraseñas cuando los usuarios inician sesión en Oracle CRM On Demand. Esta comprobación de política garantiza que la contraseña del usuario cumple con la configuración de Longitud mínima de la contraseña y Nivel de complejidad de las contraseñas en Oracle CRM On Demand. |
| Número de las últimas contraseñas para evitar que el usuario las vuelva a utilizar | Número entre 0 y 10 | <p>Número de contraseñas utilizadas anteriormente que el usuario no puede volver a utilizar en Oracle CRM On Demand.</p> <p>El valor predeterminado para nuevas compañías es 3. El valor predeterminado para compañías existentes es 1 o 0 si se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La configuración Su contraseña nueva debe ser distinta a su contraseña antigua esté seleccionada. ■ La configuración Número de las últimas contraseñas para evitar que el usuario las vuelva a utilizar no esté seleccionada. |
| Información de autenticación | | |
| Número de preguntas de seguridad para completar | Número entre 1 y 8 | <p>Este valor determina cuántas preguntas y respuestas de seguridad debe tener configuradas un usuario. Éstas se guardarán para utilizarlas posteriormente.</p> <p>NOTA: los usuarios pueden configurar sus preguntas de</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>seguridad cuando se conecten a Oracle CRM On Demand por primera vez. Los usuarios también pueden cambiar sus preguntas de seguridad en cualquier momento. Para obtener más información, consulte Configurar sus preguntas de seguridad.</p> <p>Cuando un usuario restablece su contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, deben responder a un número de preguntas de seguridad que haya configurado.</p> <p>Puede especificar que los usuarios configuren un gran número de preguntas en lugar del número que se le solicitan responder cuando restablezcan la contraseña. Aparecerá una selección aleatoria de preguntas configuradas por el usuario para poder autenticarlo al restablecer la contraseña.</p> |
| Número de preguntas de seguridad para responder | Número entre 1 y 8 | <p>Este valor determina el número de preguntas de seguridad que un usuario debe responder al restablecer una contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de conexión de Oracle CRM On Demand. Cuando el usuario envíe la solicitud para restablecer la contraseña, el usuario recibe un correo electrónico con un enlace a una página temporal.</p> <p>En la página temporal, el usuario debe responder al número de preguntas de seguridad especificado en este valor antes de poder restablecer la contraseña.</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | El valor de este campo debe ser inferior o igual al valor de N° de preguntas de seguridad que hay que responder correctamente, ya que no se podrá pedir al usuario que responda a más preguntas de las que ha configurado. |
| Número de días para inicio de sesión temporal válido | Número de días (entre 1 y 14) | Esta opción determina el número de días que es válida una contraseña de inicio de sesión temporal. Se suele enviar un mensaje de correo electrónico con información de inicio de sesión temporal cuando se añade un nuevo usuario, o cuando el administrador de la compañía o Atención al cliente restablece la contraseña del usuario. |
| Número de intentos de inicio de sesión con contraseña temporal | Número de intentos (entre 1 y 14) | El número total de intentos de inicio de sesión que se permiten con una contraseña de inicio de sesión temporal. Si se supera este valor, la información de inicio de sesión temporal del usuario deja de ser válida y será necesario volver a restablecer la contraseña para el usuario. |
| Información adicional | | |
| Permitir a los usuarios cambiar el ID de usuario | Casilla de verificación | Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su ID de usuario. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar los ID de usuario. |
| Permitir a los usuarios cambiar la dirección de correo electrónico | Casilla de verificación | Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su dirección de correo electrónico. Si la función no está activada, sólo el administrador de la |

| | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | compañía puede cambiar las direcciones de correo electrónico. |
| Opción de sesión simultánea | Permitir con notificación, Permitir sin notificación y Evitar y terminar existente | <p>Esta configuración permite gestionar la forma en que Oracle CRM On Demand maneja las sesiones simultáneas mientras se utilizan credenciales de conexión.</p> <p>La opción Permitir con notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand notifica que hay otra sesión en curso que utiliza los mismos detalles de cuenta. Oracle CRM On Demand también notifica al usuario de la otra sesión.</p> <p>La opción Permitir sin notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no notifica a ningún usuario de que hay otra sesión en curso.</p> <p>La opción Evitar y terminar existente cierra la primera sesión existente y deja la segunda en curso. Se informa a los usuarios de ambas sesiones de las acciones.</p> |

Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros

Para impedir ataques de falsificación de solicitudes entre centros, los usuarios que creen código personalizado que contenga solicitudes HTTP POST (incluidas solicitudes Asynchronous Java Script y XML (AJAX)) que intenten actualizar, crear o eliminar datos de Oracle CRM On Demand deben incluir un token de seguridad, como parámetro oculto en su código. Si el código personalizado no contiene el token de seguridad o si éste se utiliza incorrectamente, la solicitud fallará. Si la solicitud falla, el usuario verá un mensaje de error que indica que no se puede finalizar la solicitud, porque la clave no es válida o ha vencido, y el usuario deberá actualizar la página.

El token de seguridad que los usuarios deben incluir en su código se muestra en la siguiente tabla.

| Componente de parámetro | Código de token |
|-------------------------|------------------|
| Nombre | %%%ODReqName%%% |
| Valor | %%%ODReqValue%%% |

NOTA: el código de token distingue entre mayúsculas y minúsculas, y debe ser exactamente el que se muestra en la tabla. Cualquier error en el código de token produce el fallo de la solicitud.

Esta función de protección contra la falsificación de solicitudes entre centros está controlada por la casilla de verificación Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada en el perfil de la compañía. La función se activa de forma predeterminada cuando se configura la compañía para utilizar Oracle CRM On Demand y no puede desactivarla.

Restablecer todas las contraseñas

Puede restablecer las contraseñas de todos los usuario (incluida la del administrador) al mismo tiempo.

Ejemplo de uso 1. Al configurar la aplicación, cree usuarios y establezca su estado en Activo, pero no les envíe por correo electrónico sus contraseñas. Una vez terminada la configuración y cuando la aplicación esté lista para su uso, restablezca todas las contraseñas. Con esta acción se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios activos a la vez, en los que se les notifican sus contraseñas temporales y se les da acceso a la aplicación.

Ejemplo de uso 2. Ha cambiado su política de control de contraseñas y desea que todos los usuarios cumplan la nueva política. Restablezca todas las contraseñas para que los usuarios tengan que cambiar sus contraseñas la próxima vez que inicien sesión.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Asimismo, todos los roles de usuario deben incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

Para restablecer todas las contraseñas

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la barra de título Perfil de la compañía, haga clic en el botón Restablecer todas las contraseñas.

Se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios, en los que se les notifican sus nuevas contraseñas temporales. Los usuarios que tienen actualmente una sesión iniciada pueden seguir trabajando, pero tendrán que introducir sus nuevas contraseñas temporales la siguiente vez que inicien sesión.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Restablecer una contraseña de usuario](#) (consulte "[Restablecimiento de la contraseña de usuario](#)" en la página 178)
- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 162)
- [Definir los controles de contraseñas de la compañía](#) (en la página 33)

Activar idiomas

Oracle CRM On Demand está disponible en varios idiomas. En los idiomas disponibles se muestran los campos de texto predeterminados incluidos con el producto, como campos y valores de listas de opciones, junto con la ayuda en línea y los tutoriales.

Sin embargo, cuando personaliza campos o valores de lista de opciones, debe introducir manualmente los equivalentes en otros idiomas, si desea que aparezcan en sus versiones traducidas. En caso contrario, aparecerán en el idioma original en texto azul rodeados de corchetes, con independencia del idioma que haya seleccionado.

Inicialmente, el único idioma activo es el seleccionado como idioma predeterminado de la compañía cuando ésta ha iniciado sesión en Oracle CRM On Demand.

Para poner a disposición de los usuarios las opciones de idiomas disponibles, debe activarlas.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

Para activar los idiomas

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Idiomas.
- 4 En la columna Activo, seleccione los idiomas que desea poner a disposición de los empleados.

NOTA: Los formatos para mostrar las fechas, horas y moneda están determinados por otras configuraciones, no por la configuración del idioma.

- 5 Guarde el registro.

Restringir uso a direcciones IP.

Esta función permite a la compañía restringir el acceso al sistema a rangos de direcciones IP específicas. Puede utilizar esta función para asegurarse de que los usuarios sólo pueden acceder al sistema desde diferentes ubicaciones de red, como su oficina. Si esta función está activada, los usuarios sólo pueden conectarse a la aplicación desde máquinas que tienen direcciones IP en el rango que ha especificado.

Antes de empezar. Póngase en contacto con la atención al cliente para que activen el filtrado de IP de la compañía. A continuación, para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio de administración de perfil de la compañía.

Para restringir el uso a las direcciones IP

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 Haga clic en el enlace Configuración de seguridad.
- 4 En la página Configuración de seguridad, introduzca la dirección IP aceptables para la conexión.
CONSEJO: revise la información en pantalla sobre la forma correcta de introducir la dirección IP.
- 5 Guarde el registro.

Administración del calendario fiscal

La administración del calendario fiscal incluye la definición del inicio y fin del año fiscal de la compañía.

- [Acerca de los calendarios fiscales](#) (en la página 43)
- [Definición de un calendario fiscal personalizado](#) (consulte "[Definir un calendario fiscal personalizado](#)" en la página 44)

Acerca de los calendarios fiscales

En Oracle CRM On Demand hay dos tipos de calendarios fiscales:

- **Calendario fiscal estándar:** si el año fiscal sigue el calendario normal (por ejemplo, trimestres naturales, 5-4-4, 4-4-5), puede utilizar este tipo de calendario en el perfil de la compañía.
- **Calendario fiscal personalizado:** si la compañía sigue un calendario diferente, como 4-5-4, puede definir un calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand.

Cuando se usa un calendario fiscal estándar o un calendario fiscal personalizado, el año fiscal de una compañía solamente se define una vez. Cada tipo de calendario fiscal permite automáticamente utilizar los períodos fiscales definidos en Oracle CRM On Demand.

Calendarios fiscales estándar

Los calendarios fiscales estándar son períodos que coinciden con un calendario común, como el calendario gregoriano, y que pueden iniciarse cualquier día de cualquier mes del año. Cuando se utiliza un calendario fiscal estándar en Oracle CRM On Demand, se selecciona uno de los siguientes tipos de calendario:

- Trimestres naturales
- Modelo de calendario 4-4-5
- Modelo de calendario 5-4-4

Cuando se utilizan calendarios fiscales estándar, Oracle CRM On Demand genera automáticamente los períodos fiscales hasta el año 2020. La configuración del calendario fiscal estándar se puede ver, pero no se puede modificar. Para cambiar la definición de un calendario, es necesario ponerse en contacto con Atención al cliente. Atención al cliente rellena el calendario fiscal con datos y especifica el tipo de calendario durante la configuración de la compañía.

NOTA: los cambios realizados en la definición del año fiscal no se reflejarán en Informes de Oracle CRM On Demand hasta que se ejecute un ETL (extracción, transformación y carga) completo.

Para ver una definición de calendario fiscal estándar

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Administración de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de compañía.
- 3** En la sección Configuración de la compañía, revise los siguientes campos:
 - Mes de inicio de año fiscal
 - Fecha de inicio de año fiscal
 - Tipo de calendario fiscal

NOTA: cuando se realizan cambios en la definición de un calendario fiscal estándar, Oracle CRM On Demand actualiza todos los datos de los informes. No obstante, Oracle CRM On Demand solamente actualiza los datos futuros de los pronósticos.

Calendarios fiscales personalizados

Oracle CRM On Demand ofrece calendarios fiscales personalizados para las compañías que no utilizan meses de calendario estándar o calendarios fiscales comunes. El administrador de la compañía define los calendarios fiscales personalizados. Se debe crear un registro de calendario fiscal personalizado por cada año para el cual se desee crear planes de negocio, objetivos o análisis temporales en Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre la definición de calendarios fiscales personalizados, consulte [Definición de un calendario fiscal personalizado](#) (consulte "Definir un calendario fiscal personalizado" en la página 44).

Definir un calendario fiscal personalizado

El administrador de la compañía define el calendario fiscal en Oracle CRM On Demand que mejor se ajuste al año fiscal de la compañía. Los calendarios fiscales personalizados se reflejan en todos los informes, planes de negocio, objetivos y cuotas de usuarios.

NOTA: para configurar la definición del calendario fiscal personalizado, el rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para configurar calendarios fiscales personalizados para la compañía, debe:

- 1** Ponerse en contacto con Atención al cliente para activar el uso de calendarios fiscales personalizados para la compañía.

- 2 Definir los calendarios fiscales de la compañía.
- 3 Verificar que el calendario fiscal personalizado está activo en la compañía.

PRECAUCIÓN: después de activar la opción de calendario fiscal personalizado para la compañía, no podrá desactivar esta opción. Se recomienda que los administradores de las compañías no activen calendarios fiscales personalizados si no conocen bien las características de los calendarios fiscales de Oracle CRM On Demand.

Calendarios y pronósticos fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, se utilizará la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía en la generación de los pronósticos. El administrador de la compañía debe definir registros de calendario fiscal personalizado antes de activar los pronósticos. Ya que los pronósticos pueden abarcar más de un trimestre de duración, puede que un pronóstico pueda incluir datos de varios años fiscales. Por lo tanto, para asegurarse de que hay suficientes datos disponibles para generar la serie de pronósticos, se debe crear un calendario fiscal personalizado para cada año en el que su compañía desee generar pronósticos. Además, los administradores de su compañía deben actualizar la definición de previsión antes de poder utilizar la nueva definición de calendario fiscal personalizado en los pronósticos. Si la definición de pronóstico no se refresca antes de la siguiente fecha de pronóstico, los pronósticos no se generarán. Para obtener más información sobre la actualización de definiciones de pronósticos, consulte [Actualización de definiciones de pronósticos](#) (consulte "[Actualización de la definición de pronóstico](#)" en la página 387)

Para definir un calendario fiscal personalizado nuevo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
- 4 En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en Nuevo calendario fiscal.
- 5 Desde el menú, seleccione el año fiscal que necesite.
El nombre del calendario fiscal se rellena automáticamente en el campo Nombre, por ejemplo, Año fiscal 2009. Este valor es de sólo lectura.
- 6 Escriba la información siguiente:
 - a **Descripción.** Agregue información adicional acerca de la definición fiscal personalizada. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
 - b **Trimestre fiscal 1.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
 - c **Trimestre fiscal 2.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.

- d Trimestre fiscal 3.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
- e Trimestre fiscal 4.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
- f Información adicional.** Haga clic en el icono de calendario para indicar el inicio del siguiente año fiscal.

NOTA: un año fiscal no puede tener una duración superior a 99 semanas. Si escribe en Inicio del siguiente año fiscal un valor superior a 99 semanas a partir de la fecha de inicio del año fiscal anterior, aparecerá un mensaje de error pidiéndole que escriba un valor correcto.

- 7** Haga clic en Guardar.

NOTA: debe crear calendarios fiscales secuencialmente. Por ejemplo, debe crear el calendario fiscal para 2010 antes de crear el calendario fiscal para 2011.

La nueva definición de calendario fiscal personalizado no se reflejará en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

Para ver los detalles de un calendario fiscal

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3** En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
- 4** En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en el nombre del año fiscal al que corresponden los períodos fiscales que desea ver.

La página Detalle de calendario fiscal muestra los meses fiscales individuales correspondientes al año seleccionado y la fecha de inicio del siguiente año fiscal.

NOTA: si va a pasar de un calendario fiscal estándar a un calendario fiscal personalizado, los registros del año fiscal anterior aparecerán como de sólo lectura en la página Lista de calendarios fiscales y se eliminarán todos los registros de año fiscal futuros que genera Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre los calendarios fiscales estándar, consulte [Acerca de los calendarios fiscales](#) (en la página 43).

Para editar el calendario fiscal de la compañía

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3** En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
- 4** En la página Lista de calendarios fiscales, busque el calendario fiscal que desee actualizar y haga clic en Editar.

- 5 Escriba la nueva información para el calendario fiscal y haga clic en Guardar.

Los cambios realizados en la definición del calendario fiscal personalizado no se reflejarán en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

NOTA: si ha definido un calendario fiscal personalizado, puede cambiarlo editando la definición del calendario existente. Sin embargo, los calendarios fiscales anteriores al año fiscal actual son de sólo lectura. Los calendarios fiscales personalizados no se pueden eliminar.

Definición de moneda

La definición de monedas de la compañía incluye:

- La activación de monedas en la que la compañía realiza transacciones de negocio.
- La definición de los tipos de cambio de la moneda base de la compañía.

Para obtener información sobre la definición de monedas, consulte [Gestión de monedas](#) (en la página 47).

Gestión de monedas

Para que los usuarios puedan controlar y realizar el seguimiento de actividades comerciales en cualquier moneda, tiene que activar dichas monedas. En caso contrario, la única opción es la moneda predeterminada configurada para la compañía.

Si los empleados registran las transacciones en otras monedas, también tendrá que configurar los tipos de cambio entre dichas monedas y la moneda predeterminada de la compañía. La aplicación utiliza los tipos de cambio cuando acumula los ingresos para informes y pronósticos.

PRECAUCIÓN: Asegúrese de configurar los tipos de cambio antes de que los usuarios introduzcan las transacciones en todas las monedas activadas.

Puede especificar varios tipos de cambio para cualquier moneda activa. Cada entrada consta de la fecha de cambio y de un tipo de cambio para esa fecha. Al determinar qué tipo de cambio se debe usar para una transacción específica, la aplicación sigue estas reglas:

Cómo Oracle CRM On Demand convierte los tipos de cambio entre la moneda predeterminada de la compañía y la moneda predeterminada del usuario

En este caso, una compañía tiene las siguientes monedas:

- La moneda predeterminada de una compañía es el dólar estadounidense (USD).
- Esta compañía tiene también activadas otras monedas: el euro (EUR) y la libra esterlina (GBP).
- Esta compañía tiene tipos de cambio definidos entre USD y EUR, y entre USD y GBP.
- El usuario introduce el ingreso por oportunidad en EUR, pero la moneda predeterminada es GBP.
- Oracle CRM On Demand realiza la conversión de EUR a GBP de la manera siguiente:

- Primero convierte el ingreso por oportunidad a la moneda predeterminada de la compañía, es decir, de EUR a USD.
- Luego, convierte el ingreso por oportunidad a la moneda del usuario, es decir, de USD a GBP.

Cómo se aplican los tipos de cambio a las acumulaciones de ingresos para pronósticos

En este caso, se aplican las siguientes reglas:

- Si hay un tipo de cambio definido para la misma fecha que la transacción, utiliza ese valor de tipo de cambio.
- Si no se ha definido ningún tipo de cambio para la misma fecha que la transacción pero hay tipos de cambio definidos para las fechas previas a la transacción, se utiliza el tipo de cambio con la fecha más próxima a la fecha de transacción.
- Si no se ha definido ningún tipo de cambio para la misma fecha que la transacción y no se han definido tipos de cambio para las fechas previas a la transacción, se utiliza el siguiente tipo de cambio disponible que tenga una fecha *posterior* a la fecha de transacción.

Por ejemplo, si se introducen tipos de cambio sólo para 5/15/2004 y 8/15/2004, ocurre lo siguiente:

- Para las transacciones anteriores a 5/15/2004, se utiliza el tipo de cambio de 5/15/2004.
- Para las transacciones entre 5/15/2004 y 8/14/2004, se utiliza el tipo de cambio de 5/15/2004.
- Para las transacciones en la fecha 8/15/2004, o posteriores, se utiliza el tipo de cambio de 8/15/2004.

Cómo se aplican los tipos de cambio a los informes

En los informes, los tipos de cambio se aplican de una manera más general que en los pronósticos. Se determina un solo tipo de cambio para cada mes, y todas las transacciones de un mes usan ese tipo. Por ejemplo, en las oportunidades, Oracle CRM On Demand usa la fecha de cierre de oportunidad más próxima a la fecha efectiva de tipo de cambio. En las conversiones de moneda para los activos, Oracle CRM On Demand utiliza el campo Fecha de compra como fecha. En los productos de oportunidad, Oracle CRM On Demand utiliza el tipo de cambio más próximo a la fecha de inicio de los ingresos del producto. En el caso de otros objetos, como los objetos personalizados 01-03, Oracle CRM On Demand utiliza la fecha de creación para determinar la fecha del tipo de cambio. En los objetos personalizados 04-15, Oracle CRM On Demand utiliza el campo Fecha de cambio.

El tipo de cambio asignado a un mes se determina de la manera siguiente:

- Si hay más de un tipo de cambio para un mes, se utiliza el que tiene la fecha más reciente en ese mes.
- Si no hay tipos de cambio para un mes, el tipo de cambio del mes se establece en el mismo tipo que el mes próximo más cercano que tenga un tipo definido.
- Si no hay tipos de cambio para los meses próximos, se utiliza el tipo de cambio del primer mes anterior.

Por ejemplo, si se definen tipos de cambio para 5/10/2004, 5/20/2004 y 8/14/2004, ocurre lo siguiente:

- El tipo de mayo de 2004 será el valor establecido para 5/20/2004 (el último tipo establecido para mayo).

- El tipo de agosto de 2004 será el valor establecido para 8/14/2004 (el único tipo establecido para agosto).
- Para abril de 2004 y los meses anteriores se asigna el tipo del 20 de mayo de 2004. Hay dos fechas para el mes de mayo.
- A junio y julio de 2004 se les asignará el tipo de agosto de 2004 (el mes próximo más cercano).
- A septiembre de 2004 y a los meses siguientes se les asignará el tipo de agosto de 2004 (no hay meses posteriores, por tanto se usa el mes anterior).

En los informes, cualquier valor que requiera la conversión entre monedas utilizará el tipo de cambio definido para el mes en el que se encuentra la transacción, calculado como se ha descrito anteriormente.

NOTA: Durante los pronósticos, todas las oportunidades se convierten a la moneda predeterminada de la compañía para las acumulaciones de pronósticos. Sin embargo, en los informes, los campos de ingresos se convierten al importe de la moneda del usuario final.

Tiene que esperar hasta que los datos analíticos diarios actualicen las ejecuciones cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- Se activa una nueva moneda para la compañía y se configura el tipo de cambio
- Un usuario selecciona una moneda nueva que no utiliza ningún otro usuario de la compañía (en la página Detalles personales)

La actualización genera automáticamente los tipos de cambios cruzados necesarios. Después de esto, puede ejecutar informes históricos o de tiempo real.

Cada vez que los usuarios cambian su moneda de usuario predeterminada, deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, iniciarla de nuevo antes que los informes muestren los datos en la moneda recién seleccionada.

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos de gestión de monedas, su rol debe incluir el privilegio Definir monedas. Además, para comprender el efecto de la configuración de monedas, lea Acerca de configuraciones de perfil para usuarios.

Para activar monedas

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Definición de moneda.
- 4 En la página Configurar monedas, seleccione Todas las monedas en la lista desplegable.
- 5 Haga clic en el enlace Editar de la moneda que desee activar.
- 6 En la página Editar moneda, active la casilla de verificación Activo.
- 7 (Opcional) En la página Editar moneda, puede cambiar el símbolo correspondiente a la moneda.

Por ejemplo, es posible que desee distinguir las monedas por sus códigos de moneda en lugar de por sus símbolos. Por consiguiente, puede cambiar \$ a USD, ¥ a JPY y € a EUR.

- 8 Guarde el registro.

Para definir los tipos de cambio

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Tipos de cambio.

Se muestra la página Editar tipo de cambio con los últimos tipos de cambio de sus monedas activadas. Si no se ha definido ningún tipo de cambio, la página aparecerá en blanco.

NOTA: El campo *Moneda de destino* siempre es la moneda definida para su compañía. Debe especificar los tipos de cambio que indican a la aplicación cómo convertir cada moneda activa en dicha moneda.

- 4 Para añadir un nuevo tipo de cambio para una moneda activa:
 - a Haga clic en el enlace Historial de cambio en la fila Moneda en la que desee añadir un tipo.
En la página Tipo de cambio, haga clic en Nuevo.
 - b En la página Editar tipo de cambio, complete la información.
En Tipo de cambio, especifique cuántas unidades de la *Moneda de destino* serían necesarias para comprar una unidad de la *Moneda de origen*.
Ejemplo: 1 Euro = 1,3 dólares estadounidenses.
Suponiendo que la moneda de su compañía esté establecida en dólares estadounidenses (USD), debe especificar los valores siguientes:
 - Moneda de origen: EUR
 - Moneda de destino: USD
 - Tipo de cambio: 1.3

- 5 Haga clic en Guardar.

Para ver un historial de tipos de cambio

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Definición de moneda, haga clic en el enlace Tipos de cambio.
En la página Editar tipo de cambio, se muestran los últimos tipos de cambio de las distintas monedas.

- 4 Para ver el historial de tipos de cambio de una moneda individual, haga clic en el enlace Historial de tipo de cambio.

Se muestra un historial de los tipos de cambio.

Auditoría de la compañía

El seguimiento de auditoría es una importante capacidad para lograr el cumplimiento de la política corporativa y de regulación. Consulte los siguientes temas para obtener información sobre el seguimiento de auditoría en Oracle CRM On Demand:

- [Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios](#) (en la página 51)
- [Revisar el uso de recursos de la compañía](#) (en la página 51)
- [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 52)
- [Revisión de los cambios de configuración del seguimiento de auditoría](#) (en la página 53)

Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

Puede revisar el historial de inicio de sesión de todos los usuarios de la compañía. La página Historial de inicio de sesión muestra qué usuarios están utilizando la aplicación y cuándo. La página Historial de inicio de sesión también registra la actividad de inicio de sesión de la Atención al cliente de Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

Para revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Auditoría de recursos, haga clic en el enlace Auditoría de inicio de sesión.
- 4 Revise el historial de inicios de sesión de la aplicación.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario](#) (en la página 179)

Revisar el uso de recursos de la compañía

Puede revisar el uso de recursos de toda la compañía, incluidos los cambios en estas áreas:

- Restablecer contraseña
- Contraseña olvidada
- Contestar preguntas seguridad
- Cambiar identificador SSO
- Cambiar ID de usuario
- Cambiar dirección de correo electrónico
- Establecer contraseña
- Contraseña inicial
- Fuera de línea

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

Para revisar el uso de recursos de la compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Auditoría de recursos, haga clic en el vínculo Auditoría.
- 4 Revise el historial de uso de recursos de la compañía.

Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

Puede revisar los cambios de seguimiento de auditoría realizados por los usuarios en los campos auditables de todos los tipos de registro auditables. Un seguimiento de auditoría también indica si se han creado, eliminado o restaurado tipos de registro auditables.

Para los nuevos clientes y los que actualicen Oracle CRM On Demand a esta versión, la auditoría de creación, eliminación y restauración de registros estará activada de forma predeterminada al auditar determinados campos de los tipos de registro. De lo contrario, estará desactivada cualquier auditoría de creación, eliminación y restauración de registros. Los clientes pueden cambiar posteriormente la configuración de auditoría de nivel de registro.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio de acceso al seguimiento de auditoría maestro y el privilegio de auditoría de configuración de administración.

Para revisar los cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
 - 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 52** Administración de Oracle CRM On Demand Versión 20

- 3** En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Seguimiento de auditoría maestro.

El seguimiento de auditoría maestro muestra los siguientes valores:

- **Nº de ID.** ID de la fila de la tabla.
- **Título.** Campo de nombre del objeto.
- **Tipo de registro.** Tipo de registro que se va a auditar.
- **Fecha.** Fecha de la última auditoría del objeto.
- **Apellidos.** Apellidos del usuario.
- **Nombre.** Nombre del usuario.
- **Campo modificado.** Campo modificado en el objeto.
- **Valor anterior.** Valor anterior del registro.
- **Nuevo valor.** Nuevo valor del campo. Si cambia el campo de prioridad de la solicitud de servicio de Baja a Alta, el valor del campo Valor anterior seguirá siendo Baja y el del campo Nuevo valor, Alta. Si elimina un registro, el campo Valor anterior permanece en blanco y el campo Nuevo valor cambia a Registro eliminado.
- **Fecha y hora de actualización.** Fecha y hora de actualización del registro.
- **Información adicional.** Cualquier información complementaria relacionada con la modificación del registro.

Para obtener más información sobre el seguimiento de auditoría, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (en la página 119).

Revisión de los cambios de configuración del seguimiento de auditoría

Puede revisar los cambios del seguimiento de auditoría que los usuarios realizan a la configuración de campos, roles y perfiles de acceso.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio de acceso al seguimiento de auditoría maestro y el privilegio de auditoría de configuración de administración.

Para revisar los cambios de configuración del seguimiento de auditoría

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3** En la sección Seguimiento de auditoría, haga clic en el enlace Auditoría de configuración de administración.

La tabla Auditoría de configuración de administración muestra los siguientes valores:

- **Nº de ID.** ID de fila de tabla de la configuración modificada.

- **Tipo.** Tipo de registro modificado.
- **Nombre de tipo.** Nombre de registro modificado.
- **Dirección IP de origen.** Dirección IP del equipo en el que se ha realizado el cambio de configuración.
NOTA: este valor sólo aparece cuando esta información está disponible.
- **Tipo de sesión.** Este valor indica si la sesión ha sido interactiva o una sesión de servicios web.
- **Apellidos.** Apellidos del usuario.
- **Nombre.** Nombre del usuario.
- **ID de inicio de sesión de usuario.** ID de inicio de sesión del usuario.
- **Operación.** Tipo de configuración realizada; por ejemplo: creación, eliminación o modificación.
- **Campo modificado.** Nombre del campo del registro modificado.
- **Valor anterior.** Valor anterior del registro o campo modificado.
- **Nuevo valor.** Nuevo valor del registro o campo modificado.
- **Fecha.** Fecha y hora de configuración del registro.

Para obtener más información sobre el seguimiento de auditoría, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (en la página 119).

Gestión de alertas

La función de alerta de Oracle CRM On Demand permite difundir información crítica, basada en tiempo, a los usuarios de su compañía. Para obtener información sobre las alertas, consulte los siguientes temas:

- Revisión de alertas
- [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 54)
- Trabajar con listas
- [Campos de alerta](#) (en la página 55)

Publicar alertas para toda la compañía

Las alertas para toda la compañía se muestran en Mi página inicial de cada empleado. Puede utilizar alertas para difundir información para toda la compañía, como avisos de reuniones y cambios de directiva.

NOTA: Las alertas que comunican la generación de un pronóstico permanecen en Mi página inicial de los empleados durante dos días. Para ampliar el período de duración de la alerta, realice los cambios en la página

Editar alertas después de que aparezca la primera alerta. Para obtener instrucciones, siga el procedimiento de esta sección.

Puede vincular archivos o direcciones URL a alertas. Por ejemplo, al crear una alerta de aviso de reunión, puede agregar un vínculo a una página Web con direcciones a la ubicación de la reunión.

Antes de comenzar. (Opcional) Cree o busque una página Web o archivo que contenga la información que desea compartir. Asegúrese de que la ruta de acceso a la página Web o archivo sea accesible para los usuarios. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar el perfil de la compañía.

Para crear o actualizar alertas para toda la compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestionar la compañía, haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 En la sección Gestión de alertas, haga clic en el enlace Alertas de la compañía.
Se muestra la página Alertas con una lista de las alertas de la compañía.
- 4 En la página Alertas, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón Nuevo.
 - Haga clic en el título de la alerta que desee editar y, a continuación, haga clic en el botón Editar.
- 5 En la página Nueva alerta o Editar alertas, complete la información requerida.
- 6 Guarde la alerta.
- 7 Para añadir un archivo adjunto a la alerta, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.
- 8 Haga clic en el botón Añadir Archivo adjunto e introduzca la información.
- 9 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.
- 10 Para agregar una dirección URL a la alerta, haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.
- 11 Haga clic en el botón Agregar URL e introduzca la información.
- 12 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

Campos de alerta

En la siguiente tabla se describe la información de los campos que puede ver en un registro de alerta. Si es administrador, puede ver y actualizar todos los campos de alerta. De lo contrario, sólo podrá ver un número limitado de campos de alertas.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo | Descripción |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo | Título de la alerta tal y como aparece en Mi página inicial. |
| Prioridad | Prioridad de la alerta, que se indica mediante el icono junto a Mi página inicial. |
| Hiperenlace | URL o nombre de archivo y ruta del directorio asociado a la alerta. |
| Descripción de alerta | Texto que aparecerá en la alerta. |
| Fecha | Fecha en la que desea que empiece la difusión de la alerta por Mi página inicial. |
| Fecha de caducidad | Fecha en la que desea que finalice la difusión de la alerta por Mi página inicial. |
| Texto del hiperenlace | <p>Texto tal como aparecerá en el hipervínculo de la alerta. Es necesario si ha introducido un hipervínculo.</p> <p>Por ejemplo, para el vínculo (URL) "http://company.site/doc_2389.html", podría introducir "Direcciones de reuniones" para el texto del hipervínculo de la alerta.</p> |

SUGERENCIA: puede crear listas filtradas para limitar el tipo de registros de alerta que se muestran a la vez. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las alertas de la compañía:

- [Publicar alertas para toda la compañía](#) (en la página 54)

Administración de asignación de servicios

La administración de asignaciones de servicios incluye:

- [Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía](#) (en la página 58)
- [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 59)
- [Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio](#) (en la página 59)
- [Visualización de información sobre utilización de archivos y registros](#) (en la página 60)

Acerca de las asignaciones de servicio

Puede ver todas las asignaciones de servicio de la compañía para consultar el uso actual e histórico, así como para activar alertas cuando las asignaciones alcancen los valores de umbral definidos. Atención al cliente establece los valores de asignación de servicio para la compañía. Las asignaciones de servicio son las siguientes:

- **Asignación de operaciones de servicios web.** Determina el número de operaciones de servicios web que puede realizar una compañía en un período de 24 horas.
- **Asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.** Determina el número máximo de solicitudes simultáneas de servicios web que puede procesar una compañía.
- **Asignación de licencias de CRM Desktop.** Indica el número de usuarios de CRM Desktop con licencia de la compañía.
- **Asignación de archivos.** Determina la asignación de archivos para la compañía, es decir, la cantidad de almacenamiento disponible para los archivos adjuntos a los registros.
- **Asignación de registros.** Determina la asignación de registros para la compañía, es decir, el número de registros de todos los tipos.

NOTA: los nombres y descripciones de las asignaciones de servicio se muestran en el idioma activo.

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver el valor de asignación definido, el valor de uso actual y de uso restante. Puede profundizar en una asignación de servicio para establecer una alerta para la misma. Al activar la alerta, se define un valor de umbral en una asignación de servicio, que hace que se envíe una advertencia por correo electrónico a los destinatarios especificados cuando se alcance el umbral.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede realizar un seguimiento del uso por parte de la compañía de las asignaciones de servicio a lo largo del tiempo. Puede ver el uso diario, semanal o mensual, aunque esta vista varía según el tipo de asignación. Puede exportar los datos de las asignaciones y de uso de asignaciones de la compañía con el Asistente de exportación. Para obtener más información sobre este asistente, consulte [Exportación de datos](#) (en la página 607).

¿Qué ocurre si se han utilizado completamente las asignaciones?

Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para las asignaciones de servicios web, ya no se procesan más solicitudes de servicios web de Oracle CRM On Demand. La liberación de capacidad de asignación se realiza cada hora y la cantidad liberada dependerá del uso realizado en el pasado. Las nuevas solicitudes se procesarán cuando el uso actual del período de 24 horas anterior esté por debajo del valor de la asignación de la compañía.

Para evitar que se alcance el total de asignación de la compañía, optimice los clientes de servicio web para evitar solicitudes innecesarias. Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Cuando el uso alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de registros, la aplicación Oracle CRM On Demand deja de interactuar con:

- Los servicios web que intentan realizar operaciones Insert, Update o InsertOrUpdate en los registros
- Las importaciones con el Asistente de importación o Oracle Data Loader On Demand
- Clientes de escritorio, como Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar de la aplicación los registros que ya no sean necesarios. Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de archivos, los usuarios no pueden cargar archivos adjuntos con:

- La aplicación Oracle CRM On Demand
- Servicios web

■ Clientes de escritorio

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar los archivos adjuntos que ya no sean necesarios.

NOTA: para todas las asignaciones de servicio, los usuarios pueden ponerse en contacto con el representante de ventas y adquirir más capacidad y/o licencias. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.

Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía

Puede ver los siguientes datos para cada asignación de servicio de la compañía:

- Nombre de la asignación
- Tipo de asignación
- Unidades de asignación
- Valor establecido para la asignación por Atención al cliente
- Cantidad de asignación en uso
- Cantidad de asignación restante
- Si se activa una alerta para la asignación. Si el uso actual supera el valor de umbral, se envía una alerta por correo electrónico a los destinatarios definidos.
- Usuario que ha modificado por última vez los datos de la asignación

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede profundizar en una asignación de servicio para obtener más información sobre la asignación, por ejemplo, una descripción de la asignación y los datos de uso actual del applet Uso de asignaciones.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede ver el historial de los datos de uso de una asignación. Para obtener más información, consulte [Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio](#) (en la página 59).

Puede hacer clic en Editar en la página Lista de asignaciones de servicio y, a continuación, establecer una alerta para una asignación. Para obtener más información, consulte [Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio](#) (en la página 59).

Para ver el uso de asignaciones de servicio de la compañía

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3** En la sección Administración de asignaciones de servicio, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
- 4** En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver los datos de asignación de servicio para la compañía.

Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio

En la página Lista de usos de asignaciones, puede revisar el historial de datos de uso sobre las asignaciones de la compañía. De forma predeterminada, los usos de asignaciones aparecen por fecha y se muestra el período, el tipo de asignación, el nombre de la asignación, las unidades de asignación, el uso de asignación y la fecha de creación. Puede ver los usos de asignaciones por día, semana o mes, aunque esta vista varía según el tipo de asignación.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de usos de asignaciones.

| Para | Realice estos pasos |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crear una nueva lista de usos de asignaciones | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Crear y restringir listas. |
| Exportar la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportar registros en listas. |
| Gestionar las listas de usos de asignaciones | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas. |
| 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. |
| Restringir los criterios de búsqueda de la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Refinar lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Crear y restringir listas. |
| Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas. |
| Ordenar los usos de asignaciones en la lista | Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio. |
| 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 al mismo tiempo. |

Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio

Puede establecer una alerta para una asignación de servicio de forma que, cuando el uso de asignación alcance un valor de umbral determinado, se envíe una notificación por correo electrónico a los usuarios

especificados. Si se activan las alertas para una asignación de servicio, se aplican los siguientes valores predeterminados:

- **Destinatario de alerta.** Dirección de correo electrónico del contacto principal de la compañía
- **Umbral de alerta.** Setenta por ciento del valor de asignación

Para los clientes existentes, las alertas están desactivadas de forma predeterminada. Para los nuevos, están activadas de forma predeterminada.

Nota: no se puede establecer una alerta para la asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.

Además de la alerta de umbral, se envía una alerta automática por correo electrónico al contacto principal o a los destinatarios especificados cuando el uso actual alcanza el valor de asignación de la compañía. Si las alertas están activadas, se envía a los destinatarios especificados el correo electrónico en el que se indica que se ha llegado al valor de asignación.

Para establecer una alerta para una asignación de servicio

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignación de servicios, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
- 4 En la página Lista de asignaciones de servicio, haga clic en Editar.
- 5 En la página Edición de asignación de servicio, rellene los siguientes campos:
 - **Destinatario de alerta.** Introduzca las direcciones de correo electrónico de los usuarios que recibirán la advertencia.
 - **Umbral de alerta.** Introduzca el porcentaje del valor de asignación para el envío del correo.
 - **Alerta activada.** Active esta casilla de verificación para activar el envío de correos electrónicos de alerta.

Visualización de información sobre utilización de archivos y registros

A intervalos, Oracle CRM On Demand toma una instantánea de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía. La información se guarda durante 90 días, tras los cuales se depura de la base de datos. Para realizar un seguimiento de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía, puede ver detalles sobre:

- El número de archivos adjuntos almacenados en el momento de la instantánea
- La cantidad de almacenamiento de archivos utilizada por la compañía en el momento de la instantánea
- El número de archivos que existía para la compañía en el momento de la instantánea

NOTA: los archivos y registros eliminados pero no depurados de Oracle CRM On Demand no se incluyen en el cálculo de utilización de archivos y registros.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de archivos.

Para ver información sobre utilización de archivos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignación de servicio, haga clic en Utilización de archivos para abrir la página Lista de utilización de archivos.

De forma predeterminada, la página Lista de utilización de archivos muestra la lista Utilización de archivo actual. La lista Utilización de archivo actual muestra la información de la instantánea más reciente. Si desea visualizar la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista Utilización de todos los archivos en la barra de títulos de la página.

En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de archivos.

| Nombre de la columna | Descripción |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de registro | Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna. NOTA: si no se ha adjuntado ningún archivo a los registros de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro. |
| Número de archivos | Número de archivos adjuntos a los registros del tipo mostrado para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea. |
| Asignación de archivos utilizada (MB) | Cantidad, en megabytes, de almacenamiento de archivos utilizado por la compañía en Oracle CRM On Demand para almacenar archivos adjuntos para los registros del tipo mostrado en el momento de la instantánea. |
| Fecha | Fecha y hora de la instantánea. |

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de registros.

Para ver información sobre utilización de registros

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Administración de asignación de servicio, haga clic en Utilización de registros para abrir la página Lista de utilización de registros.

De forma predeterminada, la página Lista de utilización de registros muestra la lista Utilización de registro actual. La lista Utilización de registro actual muestra la información de la instantánea más

reciente. Si desea visualizar la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista Utilización de todos los registros en la barra de títulos de la página.

En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de registros.

| Nombre de la columna | Descripción |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de registro | Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna. NOTA: si no existía ningún registro de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro. |
| Asignación de registros utilizada | Número de registros del tipo mostrado que existía para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea. |
| Fecha | Fecha y hora de la instantánea. |

CONSEJO: para obtener información sobre el uso de las opciones de menú de la página Lista de utilización de archivos y Lista de utilización de registros, consulte Trabajar con listas.

Administración de direcciones

La administración de direcciones incluye la activación o desactivación de la función de uso compartido de direcciones (con la opción Activar direcciones compartidas del perfil de la compañía), la activación de la validación de direcciones (con la opción Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía), la conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas, entre otras tareas. Para obtener más información sobre la administración de direcciones, consulte los siguientes temas:

- [Conversión de direcciones no compartidas en compartidas](#) (consulte "[Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas](#)" en la página 63)
- [Consideraciones al desactivar direcciones compartidas](#) (consulte "[Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas](#)" en la página 66)
- [Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas](#) (consulte "[Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas](#)" en la página 67)
- [Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación](#) (consulte "[Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación](#)" en la página 68)
- [Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones](#) (en la página 69)

Temas relacionados

- [Direcciones](#)
- [Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (en la página 20)

Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas

La versión 19 y las anteriores de Oracle CRM On Demand utilizan direcciones no compartidas. En esta versión, puede seguir utilizando las direcciones no compartidas. Sin embargo, si desea convertir las direcciones no compartidas de versiones anteriores a versiones compartidas admitidas en esta versión, debe completar el siguiente procedimiento.

Nota: si los archivos de datos son grandes y las operaciones de importación tardan más de lo esperado, puede utilizar Oracle Data Loader On Demand con los mismos perfiles de entrada y archivos de mapeo que se definen en este procedimiento.

Antes de empezar: se supone que Oracle CRM On Demand Customer Care ha actualizado la compañía a la versión actual. Para completar este procedimiento, debe ser un administrador de la compañía el que realice las operaciones de importación y exportación, además de personalizar Oracle CRM On Demand. Se necesita el privilegio Gestionar direcciones para permitir la función de direcciones compartidas.

NOTA: al convertir direcciones no compartidas a direcciones compartidas, debe utilizar la API de Servicios Web v2.0 para todas las solicitudes de servicios, ya que la API de Servicios Web v1.0 no admite el acceso a direcciones compartidas.

Para convertir direcciones no compartidas a direcciones compartidas

- 1 Si es necesario, anule la selección de la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.
- 2 Exporte los datos desde los objetos relacionados con la dirección que desee convertir en direcciones compartidas.

La lista incluye los siguientes elementos:

- Todas las secciones de datos de cuentas, incluyendo:
 - Cuentas
 - Direcciones de la cuenta
 - Contactos
 - Socios de cuenta
 - Direcciones
- Todas las secciones de datos de contacto, incluyendo:
 - Contactos
 - Direcciones de contacto
 - Cuentas
 - Direcciones
- Todas las secciones de datos del concesionario, incluyendo:
 - Concesionario
 - Direcciones del concesionario

- Todas las secciones de datos de socio, incluyendo:

- Socio
- Direcciones de socio

- Todos los datos de dirección

Esta operación de exportación debe exportar todos los datos relevantes de cuentas, socio, concesionario y dirección de Oracle CRM On Demand a un archivo externo. Debe ser capaz de utilizar el archivo externo con el método de estandarización y corrección de datos que seleccione.

- 3 Corrija y reformatee los datos para que al importar estas direcciones a Oracle CRM On Demand, no se incluyan datos duplicados y para que los datos de cuenta, contacto, concesionario y socio se configuren con las direcciones asociadas.

Probablemente existan varias direcciones duplicadas y no válidas después de la operación de exportación. Por ejemplo, debido a que las direcciones no se han compartido en versiones anteriores, puede que los contactos que residan en la misma ubicación tengan direcciones similares o idénticas. Sin embargo, pueden surgir diferencias menores debido a errores tipográficos o de otro tipo. Para las posibles direcciones duplicadas, la reimportación de los registros (por ejemplo, cuentas) y su asociación con los registros de direcciones compartidos recién creados, no eliminará las asociaciones de direcciones preexistentes de la versión anterior. Como consecuencia, debe realizar las siguientes acciones:

- Verificar los datos y, a continuación, quitar los registros duplicados al preparar los datos de dirección que desee importar.
- Asumir la propiedad de los datos de direcciones no compartidas preexistentes asociadas a los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio si decide asociar dichos registros a la versión de la dirección compartida de los datos de dirección. Es decir, debe representar, quitar, desasociar y seleccionar si desea retener los datos de dirección no compartidos preexistentes.

Para obtener más información sobre la preparación de los datos para la importación, seleccione los siguientes temas:

- [Campos de dirección: preparación de la importación](#) (en la página 458)
- [Campos de cuenta: preparación de la importación](#) (en la página 446)
- [Campos de contacto: preparación de la importación](#) (en la página 483)
- [Campos de distribuidor: preparación de la importación](#)
- [Campos de socio: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos de socios: preparación de la importación](#)" en la página 557)

- 4 Importación de los datos de registro de dirección:

- a Seleccione el nombre del archivo de importación con los datos de dirección y el archivo de mapeo adecuado.
- b Permita que se complete la importación.

La importación de los datos de registro de nivel superior de dirección compartidos es un requisito previo para la importación de datos de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte [Importación de datos](#) (en la página 600).

5 Importación de los datos de registro de cuenta:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados.

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea las cuentas y asocia las direcciones compartidas a las cuentas. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte [Importación de datos](#) (en la página 600).

6 Importación de los datos de registro de contacto:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea los contactos y asocia las direcciones compartidas a los contactos. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte [Importación de datos](#) (en la página 600).

7 Importación de los datos de registro del concesionario:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea los concesionarios y asocia las direcciones compartidas a los concesionarios. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte [Importación de datos](#) (en la página 600).

8 Importación de los datos de registro de socio:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea los socios y asocia las direcciones compartidas a los socios. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte [Importación de datos](#) (en la página 600).

9 Confirme que los datos se han importado correctamente.**10** Configure los diseños de página para los roles adecuados de la compañía y asigne el acceso adecuado a los diseños de página para los usuarios.**11** Actualice los roles de usuario para incluir el rol Acceso de tipo de registro en el paso 2 del Asistente de gestión de roles.

Si no realiza este paso, los usuarios no podrán visualizar los registros de dirección. Por ejemplo, si intentan asociar un registro de dirección a una cuenta, aparecerá un mensaje de error.

12 Seleccione la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía para activar las direcciones compartidas.**13** Si la compañía utiliza aplicaciones externas a Oracle CRM On Demand para marcar direcciones como válidas y si desea utilizar sólo direcciones validadas en las listas de opciones de direcciones, búsquedas de

direcciones y asociaciones de direcciones, seleccione la opción Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.

NOTA: se debe establecer la fecha de validación en el registro de dirección para marcar la dirección como validada. Para obtener más información, consulte [Cómo marcar direcciones compartidas como validadas](#).

- 14** (Opcional) Después de verificar que los datos importados son correctos, puede eliminar los datos de dirección no compartidos preexistentes utilizando los servicios web.

Para obtener más información sobre los servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas

Si desactiva las direcciones compartidas después de haberlas activado, las direcciones creadas desde ese punto en adelante serán direcciones no compartidas. Es decir, cualquier dirección nueva creada para una cuenta, contacto, concesionario o socio sólo se creará para ese registro y no se compartirá con otros registros. Sin embargo, los registros de dirección compartidos entre cuentas, contactos, concesionarios o socios anteriormente, seguirán siendo compartidos hasta que se editen. Por ejemplo, si tiene tres cuentas (A, B y C) que comparten una dirección, después de desactivar las direcciones compartidas, la dirección seguirá siendo compartida para las tres cuentas. Si un usuario edita una dirección, por ejemplo, la Cuenta A, Oracle CRM On Demand creará un nuevo registro de dirección no compartido para la Cuenta A, pero las cuentas B y C seguirán utilizando la dirección compartida hasta que éstas también se editen.

NOTA: antes de desactivar las direcciones compartidas, debe quitar el acceso a los registros de direcciones para usuarios finales de su compañía, quitar el privilegio Gestionar direcciones de los roles de usuario y restablecer los diseños de página según sea necesario. Para obtener más información sobre el procedimiento para quitar este acceso y privilegio, consulte [Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas](#) (en la página 67).

Después de activar esta función, se aplicarán las siguientes consideraciones al desactivar las direcciones compartidas:

- **El administrador de la compañía tiene acceso a las páginas de personalización.** El administrador de la compañía que tenga el privilegio Gestionar direcciones sigue teniendo acceso a las páginas de personalización de Oracle CRM On Demand y puede seguir trabajando con los diseños de dirección, gestión de campos, etc.
- **Los usuarios pueden crear una nueva dirección de envío o facturación no compartida.** Los usuarios que creen una nueva cuenta, concesionario o socio pueden crear una nueva dirección de envío o facturación, o ambas. Los usuarios que creen un nuevo contacto pueden crear una nueva dirección de contacto principal no compartida. La nueva dirección sólo se asocia al registro recién creado y no estará disponible en la ficha Dirección de nivel superior.
- **Los usuarios sólo pueden editar la dirección.** Los usuarios que pueden editar una dirección, contacto, concesionario o socio sólo pueden editar la dirección para esa cuenta, contacto, concesionario o registro de socio, ya que las direcciones compartidas se desactivarán. Si el registro de dirección que se está editando anteriormente era una dirección compartida, Oracle CRM On Demand crea una nueva dirección que está asociada sólo al registro editado y la dirección no estará disponible en la ficha Dirección de nivel superior. Si el registro de dirección que se está editando no era anteriormente una dirección compartida, la dirección se editará, pero Oracle CRM On Demand no creará una nueva dirección.

- **Se pueden crear direcciones eliminadas huérfanas.** Al quitar una dirección de envío o facturación de una cuenta, concesionario o socio provocará la creación de una dirección huérfana eliminada de la cuenta, concesionario o socio. De la misma forma, al quitar una dirección principal de los resultados del contacto, provocará la creación de una dirección huérfana eliminada del contacto.

Para obtener información sobre la desactivación de direcciones compartidas, consulte la información de la opción Activar direcciones compartidas en [Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados globales](#) (consulte "[Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#)" en la página 20).

Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas

Antes de desactivar las direcciones compartidas, los administradores de la compañía deben:

- Modificar el acceso de los usuarios a los registros de dirección para permitir la lectura.
- Eliminar el privilegio Gestionar direcciones de los roles de usuario.

Antes de comenzar. Debe ser un administrador de la compañía para poder utilizar el Asistente de perfiles de acceso y el Asistente de gestión de roles.

Para actualizar los perfiles de acceso de usuario antes de desactivar las direcciones compartidas

- 1 Establezca el nivel de acceso para el tipo de registro Dirección de la siguiente forma:
 - a Haga clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso y, a continuación, en Perfil de acceso.
 - b Haga clic en el menú Editar para consultar el perfil de acceso de los usuarios.
 - c En el paso 2 del Asistente de perfiles de acceso, establezca el nivel de acceso del tipo de registro Dirección en Lectura y haga clic en Finalizar.
- 2 Desactive el privilegio Gestionar direcciones de la siguiente forma:
 - a Haga clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso y, a continuación, en Gestión de roles.
 - b Haga clic en la opción Editar del nombre de rol de los usuarios.
 - c En el paso 4 del Asistente de gestión de roles, anule la selección del privilegio Gestionar direcciones.
- 3 Cierre sesión en Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Oracle CRM On Demand para asegurarse de que los cambios surten efecto.
- 4 Desactive la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía de la siguiente forma:

- a** Haga clic en Administración, Administración de la compañía y, a continuación, en Perfil de la compañía.
- b** Anule la selección de la opción Activar direcciones compartidas.
- c** Cierre sesión en Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Oracle CRM On Demand para asegurarse de que los cambios surten efecto.

Para obtener más información sobre la especificación de los tipos de nivel de acceso con el Asistente de perfiles de acceso, consulte [Especificación de niveles de acceso para los tipos de registro principales](#) (consulte "Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales" en la página 229). Para obtener más información sobre la especificación de privilegios para un rol de usuario con el Asistente de gestión de roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 231).

Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación

Puede establecer el tipo de dirección para una dirección no compartida con la opción Editar relación del menú de nivel de registro de una dirección no compartida. La función Editar relación permite a un administrador de la compañía personalizar aspectos de los registros de dirección (por ejemplo, diseños de página y campo) sin tener activada para los usuarios la función de direcciones compartidas.

A continuación se muestran algunas características de la opción Editar relación:

- En la página Editar predeterminada, todos los campos son de sólo lectura, excepto el campo Tipo de dirección. Otros campos personalizados que no son de sólo lectura sólo están disponibles en la página Editar, si ésta se ha personalizado.
- Si la opción Activar direcciones compartidas está seleccionada, el menú Editar relación no estará disponible en el menú de nivel de registro de la sección Direcciones. En este caso, un usuario puede utilizar la página Editar para editar la configuración de envío, facturación o principal y seleccionar una dirección diferente.
- Si la opción Activar direcciones compartidas no está seleccionada y el usuario tiene el privilegio Gestionar direcciones y el permiso Tiene acceso al registro Dirección de nivel superior, haga clic en Nuevo o Editar en el menú de nivel de registro de la sección Direcciones y el usuario podrá acceder a la vista nueva o de edición Dirección de nivel superior.

Antes de comenzar. La opción Activar direcciones compartidas no está seleccionada y el privilegio Gestionar direcciones está seleccionado.

Para establecer el tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación:

- 1** En la página Detalles de un registro de socio, cuenta, contacto o concesionario, vaya a la sección de información relacionada con las direcciones.
- 2** En el menú de nivel de registro, seleccione Editar relación.
- 3** En la lista de opciones de tipo, seleccione 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.

Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones

Para acceder a los registros de nivel superior y a las direcciones compartidas en cuentas, contactos, concesionarios y socios, debe tener la configuración adecuada en su perfil de acceso y en el rol de usuario. Como administrador de la compañía, debe asignar el privilegio de acceso a determinados roles para cada uno de estos registros en el perfil de acceso del usuario.

Puede asignar los siguientes niveles de acceso para la relación muchos a muchos de las direcciones compartidas:

- Para los registros de direcciones de nivel superior:
 - Sólo lectura
 - Lectura/Edición
 - Lectura/Edición/Eliminación
- Para los registros de direcciones de la sección de información relacionada con direcciones de cuentas, contactos, concesionarios y socios:
 - Sin acceso
 - Sólo lectura
 - Lectura/Creación
 - Lectura/Creación/Edición
 - Lectura/Edición
 - Lectura/Edición/Eliminación
 - Completo

Privilegios y opciones que controlan el acceso a las funciones de direcciones compartidas

Los siguientes privilegios y opciones controlan el acceso a las siguientes funciones de direcciones compartidas:

- **Privilegio Administrar direcciones.** Controla el acceso del usuario a las páginas de configuración del campo Dirección y la disponibilidad del registro de dirección del Asistente de perfil de acceso y el Asistente de gestión de roles.
- **Privilegio Validar direcciones compartidas.** Controla si un usuario puede validar una dirección configurando la fecha de validación.
- **Opción Activar direcciones compartidas.** Controla si los registros de direcciones de nivel superior se pueden compartir y si las direcciones de los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio utilizan la funcionalidad de uso compartido o no compartido.

Si se desactiva la opción Activar direcciones compartidas y se selecciona el privilegio Administrar direcciones, solo estará disponible la función de direcciones no compartidas en los registros de cuenta,

contacto, concesionario y socio. Los usuarios pueden acceder a esta opción en el perfil de la compañía si disponen del privilegio Administrar compañía.

- **Opción Validar direcciones compartidas.** Controla si Oracle CRM On Demand valida las direcciones compartidas en una compañía. Si se selecciona esta configuración, los usuarios podrán seleccionar direcciones compartidas validadas para agregarlas al registro de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones no validadas se filtran de los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, y el botón Nueva dirección se desactiva en estos registros. Los usuarios pueden acceder a esta opción en el perfil de la compañía si disponen del privilegio Administrar compañía.

Si la opción Validar direcciones compartidas no está seleccionada, todas las direcciones están disponibles en los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio; es decir, no se aplica ningún filtro y el botón Nueva dirección se activa en estos registros para los usuarios que disponen de los privilegios necesarios.

La tabla siguiente resume si se requieren opciones y privilegios específicos para llevar a cabo tareas de direcciones compartidas y su relación con las funciones de direcciones compartidas.

| Tarea | Opción Activar direcciones compartidas | Privilegio Administrar direcciones | Derechos de acceso mínimos necesarios para direcciones compartidas | Privilegio Validar direcciones compartidas |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Personalizar las páginas de direcciones y los campos de direcciones compartidas | No | Sí | Ninguna | No |
| Modificar el formato de las direcciones en cuentas o contactos de <i>no compartidas a compartidas</i> | Sí | No | Ninguna | No |
| Validar direcciones compartidas | No | No | Lectura/Edición | Sí |
| Actualizar el perfil de acceso a las direcciones compartidas | No | Sí | Ninguna | No |
| Compartir una dirección entre cuentas, contactos, concesionarios o socios | Sí | No | Lectura | No |
| Activar registros de direcciones en el Asistente de gestión de roles | No | Sí | Ninguna | No |
| Acceder a la ficha Dirección | No | No | Lectura | No |

| Tarea | Opción Activar direcciones compartidas | Privilegio Administrar direcciones | Derechos de acceso mínimos necesarios para direcciones compartidas | Privilegio Validar direcciones compartidas |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Acceder a la página inicial, la página de detalles y la página de edición de direcciones | No | No | Lectura Es necesario el acceso a edición para las páginas de edición. | No |
| Actualizar los registros de direcciones de la cuenta, direcciones del contacto, direcciones del concesionario o direcciones del socio en los registros correspondientes | Sí | No | Lectura | No |

Personalización de aplicaciones

Probablemente la compañía tenga requisitos específicos en relación con el modo en que se recopilan y registran los datos, qué terminología se utiliza y cómo debe presentarse la información para que los empleados dispongan de lo necesario para ser productivos. La personalización de aplicaciones le permite personalizar Oracle CRM On Demand para cumplir con los requisitos de su compañía, incluyendo los requisitos de diseño de páginas, administración de campos y acceso a listas.

En los ejemplos siguientes se muestran algunas formas para personalizar la aplicación:

Ejemplo 1: Es posible que desee que todos los representantes de ventas incluyan una dirección de correo electrónico en todos los registros de sus contactos. La mejor forma de asegurarse de que se cumple este requisito es convertir el campo Correo electrónico en un campo obligatorio. De esta forma, cada vez que alguien cree un nuevo registro de contacto no podrá guardarlo a menos que incluya una dirección de correo electrónico.

Ejemplo 2: Tiene dos grupos de empleados que necesitan realizar un seguimiento de información diferente en una página de cuentas. Para cumplir este requisito puede crear un diseño de página de cuentas diferente para cada grupo y proporcionar el acceso apropiado mediante la asignación de roles.

La página Personalización de aplicaciones cuenta con dos secciones:

- **Configuración de tipos de registro.** Contiene enlaces para cada tipo de registro de nivel superior. Al hacer clic en un enlace, llega a una página de personalización específica de tipo de registro. En función de la configuración de la compañía, puede que los tipos de registro específicos del sector no sean visibles en Oracle CRM On Demand. Además, puede que los registros específicos del sector requieran personalización según las necesidades específicas de la compañía. Para obtener más información sobre las tareas que

puede realizar desde las páginas de personalización de aplicaciones individuales, consulte la [página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 72).

- **Configuración de la aplicación.** Contiene enlaces a distintas funciones de personalización que no son específicas a un tipo de registro. Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos disponibles en la sección Configuración de la aplicación:
 - [Mostrar páginas Web externas en fichas](#) (en la página 126)
 - [Creación y gestión de diseños de la barra de acción](#) (en la página 135)
 - [Crear subprogramas Web personalizados](#) (en la página 129)
 - [Crear subprogramas Web globales](#) (en la página 136)
 - [Carga de extensiones de cliente](#) (en la página 139)
 - [Personalizar Mi página inicial de su compañía](#) (en la página 142)
 - [Habilitar informes personalizados en Mi página inicial](#) (en la página 147)
 - [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (consulte "[Cambio de nombre de tipos de registro](#)" en la página 148) y [Agregar tipos de registro](#) (consulte "[Añadir tipos de registro](#)" en la página 150)
 - [Cambiar el icono de un tipo de registro](#) (en la página 150)

NOTA: para las funciones [Diseño de Mi página inicial](#) e [Informe personalizado de Mi página inicial](#), su rol debe incluir el privilegio [Administrar el acceso a la personalización de la página inicial](#).

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos de personalización de la aplicación, su rol debe incluir el privilegio [Personalizar aplicación](#).
- Asegúrese de entender las necesidades del negocio:
 - Hable con los propietarios de los negocios para entender los procesos de negocio y las necesidades de la aplicación.
 - Determine los campos, nombres de visualización, valores de listas de selección y otros campos personalizados necesarios para satisfacer las necesidades.
 - Determine la disposición de los campos en la interfaz y cuáles se deben marcar como necesarios.
 - Utilice las plantillas [Configuración de campos](#) y [Diseño de página](#), disponibles en el área Herramientas y plantillas del centro de asistencia y formación, para ayudarle a documentar los requisitos de personalización de la aplicación.

Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro

Para cada tipo de registro hay una página Personalización de aplicaciones que enlaza con las tareas de personalización que se pueden realizar en dicho tipo de registro.

En la tabla siguiente se describen todas las secciones posibles de una página Personalización de aplicaciones y se enumeran las tareas que se pueden realizar al hacer clic en los enlaces de esa sección. Las secciones mostradas dependen del tipo de registro y algunas secciones solo son visibles si su rol dispone del privilegio

correspondiente necesario. En todos los procedimientos de personalización, se requiere el privilegio Personalizar aplicación.

Nota: en los temas a los que se hace referencia en la tabla siguiente, los marcadores de posición del nombre de un tipo de registro se indican mediante las palabras *tipo de registro*, en cursiva. Por ejemplo, si está trabajando con cuentas, sustituya *tipo de registro* por *cuenta* en el texto siguiente: haga clic en el vínculo Configuración de auditorías de campos de *tipo de registro*.

| Sección | Tareas | Privilegio adicional necesario |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Administración de campos | <p>Cambiar nombre a campos, crear campos personalizados, gestionar valores de lista de selección, especificar valores predeterminados para un campo, configurar la validación de campo y seleccionar si un campo se puede copiar o no. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Acerca de la gestión de campos (en la página 76)</p> <p>Acerca de campos personalizados (consulte "Acerca de los campos personalizados" en la página 83)</p> <p>Creación y edición de campos (en la página 87)</p> <p>Administración de la configuración de activación de copia (consulte "Administración del parámetro Copia activada" en la página 91)</p> <p>Cambio de nombre de campos (consulte "Cambiar nombre de campos" en la página 96)</p> <p>Uso de campos personalizados indizados (consulte "Usar campos personalizados indizados" en la página 97)</p> <p>Cambio de los valores de las listas de opciones (en la página 100)</p> <p>Restablecimiento de los valores predeterminados (consulte "Revertir a los valores predeterminados" en la página 100)</p> | Ninguna |
| | Definición avanzada de campos predeterminados y validación de campos | Administración de campos avanzada |
| Administración de diseños de páginas | Crear y gestionar diseños de páginas estáticas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: | Ninguna |

| Sección | Tareas | Privilegio adicional necesario |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| | <p>Personalización de diseños de páginas estáticas (en la página 103)</p> <p>Personalización de diseños de ítems relacionados (en la página 102)</p> <p>Cambio de nombre de títulos de sección de campos (consulte "Cambiar nombre de títulos de sección de campos" en la página 107)</p> <p>Crear y gestionar subprogramas Web que se pueden usar en los diseños de páginas de detalles; consulte:</p> <p>Crear applets web (consulte "Creación de applets web" en la página 108)</p> <p>Para obtener información sobre la gestión avanzada del diseño de páginas, consulte Especificación de diseños de página dinámica (en la página 122).</p> | |
| Listas de opciones en cascada | <p>Definir y administrar listas de opciones en cascada. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Definición de listas de opciones en cascada (consulte "Definir listas de opciones en cascada" en la página 110)</p> | Ninguna |
| Administración de diseños de búsqueda y de listas | <p>Especificar campos dirigidos y de búsqueda y gestionar diseños de los resultados de búsqueda. Además, gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda usadas con asociaciones inteligentes. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Gestión de diseños de búsqueda (en la página 111)</p> | Ninguna |
| Orden y acceso a listas | <p>Gestionar el acceso a listas predeterminadas y el orden de presentación de cada rol. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Gestión del acceso a listas y orden de listas (consulte "Gestionar acceso a listas y orden de listas" en la página</p> | Ninguna |

| Sección | Tareas | Privilegio adicional necesario |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 114) | |
| Administración de diseños de páginas iniciales | <p>Crear y gestionar diseños de páginas iniciales y especificar los informes personalizados que se van a mostrar en las páginas iniciales. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Creación de diseños de la página inicial de registros (consulte "Crear diseños de la página inicial de registros" en la página 117)</p> <p>Creación de informes personalizados de la página inicial (consulte "Crear informes personalizados de la página inicial" en la página 115)</p> | Personalizar aplicación – Administrar personalización de página principal |
| Configuración de auditorías de campos | <p>Personalizar el seguimiento de las auditorías de campos de su compañía. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Personalización de seguimientos de auditoría (en la página 119)</p> | <p>Administrar la auditoría de campos</p> <p>Esta función solo está disponible para determinados tipos de registros.</p> |
| Administración de diseños dinámicos | <p>Crear y gestionar diseños de páginas dinámicas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte:</p> <p>Especificación de diseños de página dinámica (en la página 122)</p> | Personalizar aplicación - Administrar diseños dinámicos |

En algunos tipos de registro, las secciones Administración de campos y Diseño de páginas contienen enlaces para ese tipo de registro y también enlaces para el tipo de registro relacionado. Por ejemplo, la página de personalización de aplicaciones de cuentas contiene enlaces a las secciones siguientes:

- Configuración de campos de Cuenta
- Configuración de campos de Contacto de cuenta
- Configuración de campos de Socio de cuenta
- Configuración de campos de Relación de cuenta
- Configuración de campos de Equipo de la cuenta

Acerca de la gestión de campos

En Oracle CRM On Demand puede realizar las siguientes tareas de gestión de campos para los distintos tipos de registro:

- [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87)
- [Cambio de nombre de campos](#) (consulte "[Cambiar nombre de campos](#)" en la página 96)
- [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 100)

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para el campo que se aplicarán en la creación de registros nuevos. También puede especificar que se realice la validación de campos en el campo para asegurarse de que tiene un valor determinado.

Acerca de la copia de campos

La mayor parte de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen una función de copia; es decir, los usuarios pueden copiar el registro actual que utilizan. Cuando un usuario hace clic en el botón Copiar en la página de detalles de registro, abre una nueva página de registro. Esta nueva página contiene todos los campos que se pueden copiar. Un usuario puede cambiar y guardar estos campos.

NOTA: cuando utiliza el botón Copiar, sólo se copia el registro fuente y no el ítem relacionado con los registros secundarios.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces Web, campos del sistema, campos de dirección y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Los campos de sólo lectura son campos definidos como de sólo lectura en la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.
- No se pueden copiar los siguientes campos de archivos adjuntos:
 - Archivo adjunto
 - Archivo adjunto: Nombre de archivo
 - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Puede copiar los campos utilizando el botón Copiar en las páginas de detalles de registro en Oracle CRM On Demand. Puede activar esta configuración utilizando la casilla de verificación Copia habilitada en la página Administración de campos de la sección Personalización de aplicaciones de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la especificación de campos que se pueden copiar en Oracle CRM On Demand, consulte [Administración de la configuración de activación de copia](#) (consulte "[Administración del parámetro Copia activada](#)" en la página 91).

Acerca de la validación de campos

Cuando crea campos personalizados o edita definiciones de campo, puede especificar en la página de edición de campo que los campos sean necesarios o de sólo lectura. También puede especificar los valores predeterminado anterior o predeterminado posterior en los nuevos registros.

Campos obligatorios

Hay varias situaciones en la que podría definir campos como obligatorios. Por ejemplo, su compañía puede requerir que todas las solicitudes de servicio realicen el seguimiento de la información en relación con la causa de una solicitud de servicio. En este caso, puede especificar que el campo Causa de las solicitudes de servicio sea obligatorio. De esta forma, cuando se cree o actualice un registro y se guarde, la aplicación validará que el campo Causa es NOT NULL.

Otro ejemplo podría ser que la compañía quiera disponer de una directiva de negocio según la cual si se pierde una oportunidad, de la que se había esperado unos ingresos de 100.000 dólares o más, deba realizarse el seguimiento de los motivos de la pérdida. En este caso, se define que el campo Motivo en la oportunidad sea obligatorio sólo si el campo Ingresos tiene un valor superior a 100.000. Al guardar un registro de oportunidad, la aplicación valida que el valor del campo Solicitud es superior a 100.000.

Si falla una validación, se muestra un mensaje de error, advirtiendo a los usuarios que especifiquen un valor para el campo obligatorio antes de guardar el registro. También puede especificar un mensaje de error personalizado (en el campo Mensaje de error de validación de campo) que se mostrará si falla la validación.

Cuando especifica un campo como Obligatorio, la validación se aplica a todas las interfaces, incluida la interfaz del usuario, servicios Web e importación de datos.

Los campos especificados como obligatorios en la página de edición de campo son campos obligatorios para todos los usuarios, con independencia de su rol. Si desea que un campo sea obligatorio sólo para un rol específico, podrá hacerlo si edita el diseño de página correspondiente de los campos que aún no son obligatorios. Para obtener más información sobre la edición de diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalización de diseños de páginas estáticas](#)" en la página 103).

Campos de sólo lectura

A continuación se muestran las situaciones en las que se podrían definir los campos como de sólo lectura:

- **Campos de fuentes externas.** Por ejemplo, si su compañía realiza el seguimiento de la evaluación del crédito de una cuenta en un sistema externo, es probable que desee que esta evaluación se actualice regularmente mediante una importación durante la noche, pero desea que el campo sea de sólo lectura en la interfaz de usuario.
- **Mover un campo existente a un campo indizado personalizado.** Si desea utilizar uno de los campos indizados personalizados para un campo personalizado existente, puede especificar que los usuarios tengan acceso de sólo lectura al campo antiguo mientras desplaza los datos al nuevo campo indizado. Con esta definición de campo se evita que los datos dejen de estar sincronizados.

Reglas de validación de campos personalizados

Puede usar el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) con el fin de crear expresiones para las reglas de validación de campos personalizados. Puede hacer clic en el icono *fx* junto al campo Validación de campos para abrir la ventana Expression Builder donde puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

A continuación se muestran las situaciones en las que podría definir reglas de validación de campos personalizados.

- **Reforzar la directiva de negocio.** Por ejemplo, si su compañía tiene una directiva de negocio en la que un fondo de desarrollo de marketing no puede estar en vigor durante más de un año, puede definir una

regla de validación en un campo Fecha final para asegurarse de que el valor del campo nunca es superior a un año desde la fecha de inicio.

- **Reforzar el formato de datos.** Por ejemplo, si su compañía usa un número de impuesto de valor añadido (IVA) en una cuenta europea, puede especificar la validación del formato de IVA correcto, en función de la dirección de facturación de la cuenta. Como otro ejemplo, puede especificar que el valor de un campo personalizado específico debe ser de cuatro dígitos, ni más ni menos.

Las siguientes circunstancias impiden que se evalúe una expresión de validación de campos:

- El campo se deja en blanco al crearse el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor no válido ya existente, y no se cambia al actualizarlo.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Las expresiones de validación de campos asumen que el primer parámetro es el propio nombre del campo. Si, por ejemplo, utiliza una expresión de validación de campos sencilla en un campo Importe para especificar que el valor debe ser mayor que 1000, basta con introducir >1000. No necesita introducir [<Importe>]>1000. Para obtener más información sobre las expresiones más complicadas, consulte [Acerca de las expresiones](#) (en la página 664).

Restricciones al especificar reglas de validación de campos

No puede especificar reglas de validación de campos para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

NOTA: Recuerde que Row_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.

- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.
- Enlaces web
- Campos de archivos adjuntos:
 - Archivo adjunto
 - Archivo adjunto: Nombre de archivo
 - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Acerca de definir valores de campo personalizados

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para los campos en el campo Valor predeterminado de la página Edición de campo.

Especificar un valor predeterminado para un campo es útil cuando necesita:

- Un valor constante para un campo. Por ejemplo, si desea que un campo Tipo de cuenta tenga un valor predeterminado de Cliente cuando se crea un nuevo registro.
- Un valor basado en fórmula como valor predeterminado. Por ejemplo, si desea que el valor predeterminado del campo Fecha de vencimiento de Solicitudes de fondos tome un valor de 6 meses después del valor del campo Fecha de creación.
- La generación de un único valor para un campo. Por ejemplo, si desea especificar una expresión para generar un número único como un ID para un campo Informe de gastos. (Este campo también es de sólo lectura.)
- Un valor predeterminado específico para un rol. Por ejemplo, en una compañía en la que la mayoría de las solicitudes de servicio (SR) las crean los representantes de servicio al cliente (CSR), se puede marcar de forma predeterminada el campo del indicador de reasignación para que si, por ejemplo, un representante de ventas abre la SR, se envíe a los CSR correspondientes en función de las reglas de asignación predefinidas.

NOTA: La mayoría son posibles únicamente si su rol incluye el privilegio Administración de campos avanzada.

Hay dos tipos de valores predeterminados para los campos:

- **Predeterminado automático.** El campo se rellena automáticamente con el valor especificado cuando un usuario crea un nuevo registro. Los usuarios pueden sobrescribir el valor predeterminado o aceptar dicho valor.
- **Registrar predeterminado.** El campo no se rellena automáticamente con el valor especificado cuando el usuario crea un nuevo registro, pero el campo toma el valor predeterminado especificado cuando se guarda el registro, si:
 - El usuario deja el campo en blanco,
 - El campo está oculto en el diseño
 - Las herramientas de integración no han proporcionado un valor

Predeterminado automático es el tipo predeterminado de valor para los campos. Para especificar Registrar predeterminado, active la casilla de verificación correspondiente en la página Edición de campo.

NOTA: los valores del campo Registrar predeterminada no se admiten en Offline client y se muestra como campos en blanco.

Los valores predeterminados de campo se aplican sólo a los nuevos registros y no a actualizaciones de registros.

Si especifica un valor predeterminado para un campo que ya tiene un valor predeterminado especificado por el sistema, su valor tiene prioridad para su compañía. Una excepción a esta regla es el campo Ingresos en los registros de oportunidad. Se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que especifique para este campo porque es campos se utiliza en la generación de pronósticos basados en los ingresos de oportunidad.

No puede especificar valores predeterminados para estos tipos de campos:

- Campos de sistema

- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

NOTA: Recuerde que Row_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.

- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.
- Enlaces web
- Casillas de verificación (valores predeterminados posteriores)
- Campos de archivos adjuntos:
 - Archivo adjunto
 - Archivo adjunto: Nombre de archivo
 - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

La siguiente tabla muestra los valores predeterminados que puede especificar para los diferentes tipos de campos en Oracle CRM On Demand.

| Tipo de campo | Valores válidos predeterminados |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casilla de verificación | <p>S si se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es verdadero.</p> <p>N si no se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es falso.</p> <p>En blanco representa un valor indefinido para una casilla de verificación incluso si aparece desactivada</p> <p>Nota: no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.</p> |
| Moneda | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647. |
| Fecha | Hoy + <i>número</i> , donde <i>número</i> representa un número específico de días. La fecha predeterminada se calcula como la fecha de hoy más el número especificado. Por ejemplo, si hoy es 1 de enero de 2008 y se especifica Hoy + 7, el valor predeterminado se establece en 8 de enero de 2008. |
| Fecha/Hora | Es similar al tipo de campo de fecha, pero además se muestra la hora cuando se ha abierto el nuevo registro. |
| Entero | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647. |
| Lista de | No puede definir un valor predeterminado para una lista de |

| Tipo de campo | Valores válidos predeterminados |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| opciones de selección múltiple | opciones de selección múltiple. |
| Nota | Un valor de texto hasta de 16350 caracteres. |
| Número | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647. |
| Porcentaje | Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647. |
| Teléfono | Un número de teléfono válido. |
| Lista de opciones | El valor de la lista de opciones seleccionada será el valor predeterminado del campo. |
| Texto (completo) | Un valor de texto hasta de 255 caracteres. |
| Texto (breve) | Un valor de texto hasta de 40 caracteres. |
| Enlace web | <p>URL válida. No se permiten expresiones ni validación. Se puede establecer un valor predeterminado mediante la página de edición Enlace web.</p> <p>El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros.</p> |

NOTA: si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres. Para obtener más información sobre el uso del generador de expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

Además:

- Para todos los tipos de texto, incluyendo listas de opciones, puede especificar un valor constante. Por ejemplo:
Estado (Tarea) = 'No iniciada'
- En los campos de fecha puede especificar el número de días desde la fecha de hoy. Por ejemplo:
Fecha de vencimiento (Solicitud de fondos) = Hoy() + 180
- En el campo Propietario puede especificar un <creador del registro> (variable) o un usuario específico.
No se admiten las búsquedas. Debe escribir directamente en el campo.

También puede crear expresiones complejas para los valores de campos predeterminados. Puede especificar directamente una expresión en el campo Valor predeterminado o hacer clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder en la que puede introducir una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

Para utilizar Expression Builder en la gestión de campos, debe tener el privilegio Gestión de campos avanzada en el rol de usuario. Los usuarios que tienen el rol Administrador pueden activar este privilegio para su propio rol y para otros roles.

Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros

A partir de la versión 20, Oracle CRM On Demand proporciona tres modos de propiedad de registros para la mayoría de tipos de registro compatibles con libros: modo usuario, modo libro y modo mixto. Para las compañías existentes creadas en la versión 19 o en versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, el modo usuario es el modo de propiedad de registros predeterminado para los tipos de registro compatibles con los tres modos de propiedad de registros, excepto en el caso del tipo de registro Solicitud de servicio, que está configurado en modo mixto de manera predeterminada. Para las nuevas compañías, el modo mixto es el modo de propiedad predeterminado para los tipos de registro compatibles con los tres modos de propiedad de registros. Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252).

El modo de propiedad de registros de un tipo de registro lo determina la configuración del campo Propietario y el campo Libro del tipo de registro en cuestión, y los diseños de página del tipo de registro deben reflejar el modo de propiedad del registro. La tabla siguiente muestra la configuración del campo Propietario y el campo Libro de cada modo de propiedad de registros. Para obtener información sobre los campos de configuración, consulte [Creación y edición de campos](#) (en la página 87).

| Modo de propiedad de registros | Campo Propietario o configurado en Obligatorio | Campo Libro configurado en Obligatorio | Otros detalles de configuración |
|--------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Modo usuario | Sí | No | Ninguno. |
| Modo libro | No | Sí | (Opcional) Configure el campo Propietario en Sólo lectura. |
| Modo mixto | No | No | Ninguno. |

La tabla siguiente muestra la información de diseño de página de cada modo de propiedad de registros. Para obtener información sobre la personalización de los diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103) y [Especificación de diseños de páginas estáticas](#) (consulte "Especificación de diseños de página dinámica" en la página 122).

| Modo de propiedad de registros | Configuración de diseños de página |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modo usuario | El campo Propietario debe estar presente y debe ser un campo obligatorio en cada uno de los diseños de página de detalles que utilice el tipo |

| Modo de propiedad de registros | Configuración de diseños de página |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | de registro. Si el campo Libro está presente en los diseños de página de detalles, no deberá ser un campo obligatorio. |
| Modo libro | El campo Libro debe estar presente y debe ser un campo obligatorio en cada uno de los diseños de página de detalles que utilice el tipo de registro. Si el campo Propietario está presente en los diseños de página de detalles, no deberá ser un campo obligatorio. |
| Modo mixto | Los diseños de página de detalles del tipo de registro pueden contener el campo Propietario, el campo Libro o los dos. El campo Propietario y el campo Libro no deben ser campos obligatorios en los diseños de página. |

Acerca de los campos personalizados

Oracle CRM On Demand proporciona los campos predeterminados que la mayoría de las organizaciones necesitan. Sin embargo, puede encontrar campos en los registros existentes que no tienen los campos correspondientes en los registros de Oracle CRM On Demand. En este caso, es posible crear nuevos campos, llamados *campos personalizados*, para satisfacer las necesidades particulares de su compañía. Esta necesidad puede surgir cuando tiene registros existentes que desea importar a Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados:

- Se pueden utilizar en las reglas de asignación, en los informes, en las listas filtradas y en la búsqueda dirigida

NOTA: por razones de rendimiento, algunos campos de personalización no se pueden utilizar para ordenar listas.

- No se pueden eliminar
- No se pueden ver hasta que se agregan explícitamente a diseños de página personalizados
- No se heredan de un tipo de registro a otro

Por ejemplo, un campo personalizado agregado para oportunidades potenciales no se transmite automáticamente a las oportunidades cuando la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad.

Deben asignarse los campos personalizados para registros de oportunidades potenciales si desea transferirlos cuando la pista se convierta en una oportunidad, cuenta o contacto.

- No puede ser visto por los demás usuarios hasta que vuelvan a iniciar una sesión

- Puede hacerse referencia a ellos desde enlaces web, servicios web y otras tecnologías de integración

En la tabla siguiente se muestra el número de campos nuevos que se pueden agregar a Oracle CRM On Demand. Los datos pertenecen a los campos disponibles en la mayoría de tipos de registros; es decir, puede agregar 100 campos nuevos de listas de opciones para cuentas, 100 para contactos, 100 para oportunidades y así sucesivamente. El número máximo de valores (activos o desactivados) que puede tener una lista de opciones es 1000.

| Tipo de registro | Casilla de verificación | Moneda | Fecha | Fecha/Hora | Entero | Listas de opciones de selección múltiple |
|-------------------------|-------------------------|--------|-------|------------|--------|------------------------------------------|
| Cuenta | 35 | 80 | 25 | 25 | 35 | 10 |
| Contacto | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 10 |
| Oportunidad potencial | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 10 |
| Oportunidad | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 10 |
| Actividad | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 10 |
| Campaña | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Solución | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Formación médica | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Unidad familiar | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Fondos | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Cartera | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Vehículo | 70 | 50 | 60 | 50 | 70 | 0 |
| Solicitud de servicio | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 10 |
| Programa | 35 | 35 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Objeto personalizado 01 | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 10 |
| Objeto personalizado 02 | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 10 |
| Objeto personalizado 03 | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Distribuidor | 70 | 105 | 60 | 50 | 70 | 0 |

| Tipo de registro | Casilla de verificación | Moneda | Fecha | Fecha/Hora | Entero | Listas de opciones de selección múltiple |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------|-------|------------|--------|------------------------------------------|
| Producto | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Activo | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Solicitud de fondos | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Solicitud de MDF | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Socio del programa | 70 | 50 | 60 | 50 | 70 | 10 |
| Ingresos | 35 | 25 | 25 | 25 | 35 | 0 |
| Solicitud de SP | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Usuario | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Registro del negocio | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Productos de ingreso de registro del negocio | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Curso | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Examen | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Certificación | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Acreditación | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Objeto personalizado 04 y superiores | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |
| Tipos de registro específicos del sector que no se muestran en esta tabla | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 0 |

| Tipo de registro | Número | Porcentaje | Teléfono | Lista de opciones | Texto (completo) | Texto (breve) | Enlace web |
|------------------|--------|------------|----------|-------------------|------------------|---------------|------------|
| Cuenta | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |

| Tipo de registro | Número | Porcentaje | Teléfono | Lista de opciones | Texto (completo) | Texto (breve) | Enlace web |
|-------------------------|--------|------------|----------|-------------------|------------------|---------------|------------|
| Contacto | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 70 | 100 |
| Oportunidad potencial | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Oportunidad | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 70 | 100 |
| Actividad | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Campaña | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Solución | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Formación médica | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Unidad familiar | 35 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Fondos | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Solicitud de MDF | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Cartera | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Vehículo | 68 | 60 | 30 | 200 | 60 | 105 | 100 |
| Solicitud de servicio | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Solicitud de SP | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Programa | 35 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Objeto personalizado 01 | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Objeto personalizado 02 | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Objeto personalizado 03 | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Distribuidor | 68 | 60 | 30 | 200 | 60 | 105 | 100 |
| Producto | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Activo | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Solicitud de fondos | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Socio del programa | 68 | 60 | 30 | 200 | 60 | 105 | 100 |

| Tipo de registro | Número | Porcentaje | Teléfono | Lista de opciones | Texto (completo) | Texto (breve) | Enlace web |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|------------|----------|-------------------|------------------|---------------|------------|
| Ingresos | 33 | 30 | 10 | 100 | 30 | 45 | 100 |
| Usuario | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Registro del negocio | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Productos de ingreso de registro del negocio | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Curso | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Examen | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Certificación | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Acreditación | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Objetos personalizados 04 y superiores | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 60 | 100 |
| Tipos de registro específicos del sector que no se muestran en esta tabla | 35 | 30 | 20 | 100 | 30 | 90 | 100 |

Creación y edición de campos

Puede crear campos personalizados y editar las definiciones de campos existentes en la página Edición de campo para un tipo de registro.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear campos personalizados y editar campos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 Nuevo campo si va a crear un campo personalizado.
- Haga clic en el enlace Editar del campo para editar la definición del campo.

NOTA: si ha editado un campo estándar y desea restablecer todos los valores editados a la configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado situado junto a los botones Guardar y Cancelar.

6 En la página Edición de campo, especifique un nombre mostrado.

El nombre mostrado es la etiqueta del campo.

7 En la página Edición de campo, seleccione un tipo de campo si va a crear un campo.

ADVERTENCIA: el tipo de campo no se puede cambiar una vez guardado el campo personalizado.

Las siguientes reglas se aplican a los campos personalizados, que pueden ser diferentes de las aplicadas a los campos predeterminados del mismo tipo:

| Tipo de campo | Longitud máxima | Notas |
|-----------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha | 25 | |
| Fecha/Hora | 25 | |
| Entero | 10 | El rango de números enteros comprendidos entre - 2147483647 y 2147483647. |
| Lista de opciones de selección múltiple | | No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple. |
| Número | 10 | El rango de números comprendidos entre - 2147483648 y 2147483647. |
| Teléfono | 35 | |
| Lista de opciones | 30 | |
| Texto (completo) | 255 | Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea. |
| Texto (breve) | 40 | Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea. Sin embargo, los distintos campos tienen longitudes diferentes. |
| Enlace web | N/D | Los campos personalizados Enlace web le permiten crear hipervínculos contextuales en los diseños. El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL |

| Tipo de campo | Longitud máxima | Notas |
|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros. |

8 En la sección Propiedades adicionales, complete los campos siguientes, si es necesario:

| Campo | Comentarios |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obligatorio | Active esta casilla de verificación para hacer que el campo sea obligatorio al crear o actualizar registros. Por ejemplo, puede exigir que todos los usuarios rellenen el campo Cuenta cuando agreguen nuevos contactos. |
| Valor predeterminado | <p>Introduzca un valor o una expresión directamente o haga clic en el icono <i>fx</i> para abrir la ventana Expression Builder.</p> <p>Puede agregar expresiones complejas solo si su rol dispone del privilegio Gestión de campos avanzada. Este campo puede contener una expresión con un máximo de 1024 caracteres. Si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres.</p> <p>Si introduce el valor predeterminado directamente en este campo, el número de caracteres del valor predeterminado no debe superar el número máximo de caracteres permitido para el tipo de campo. Para los campos de tipo de número, el valor debe estar dentro del rango de valores del campo.</p> <p>Para obtener más información sobre el establecimiento de valores predeterminados, consulte Acerca de la gestión de campos (en la página 76). Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar con expresiones, consulte Expression Builder (en la página 660).</p> |
| Sólo lectura | Active esta casilla de verificación para que el campo sea de sólo lectura. |
| Copia habilitada | Seleccione esta casilla de verificación para permitir que pueda copiarse este campo cuando se copie el tipo de registro utilizando el botón Copiar registro en la página de detalles de registro. |
| Registrar predeterminado | <p>Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.</p> <p>Active esta casilla de verificación si necesita que el campo no se rellene automáticamente con el valor predeterminado cuando se cree un nuevo registro. El valor predeterminado especificado se utiliza</p> |

| Campo | Comentarios |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>únicamente cuando se guarda el registro sin que el usuario o las herramientas de integración proporcionen un valor.</p> <p>Nota: no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.</p> |
| Validación de campos | <p>Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.</p> <p>Introduzca una expresión directamente o haga clic en el icono <i>fx</i> para abrir la ventana Expression Builder.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Para obtener más información sobre la validación de campos, consulte Acerca de la administración de campos (consulte "Acerca de la gestión de campos" en la página 76) y, para obtener información sobre la sintaxis que puede usar para expresiones, consulte Expression Builder (en la página 660).</p> |
| Mensaje de error de validación de campo | <p>Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.</p> <p>Especifique un mensaje de error personalizado que se mostrará además del mensaje estándar si falla la validación del campo. El mensaje puede solo contener letras, números, espacios, comas, puntos y guiones.</p> <p>A continuación se indica cómo se muestran los mensajes de error, en función de que se haya especificado un mensaje de error personalizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si se establece la validación de campos y no se especifica ningún mensaje personalizado: el valor introducido para '[Field]' no cumple con las reglas de validación establecidas por el administrador de la compañía. La condición de validación es '[Rule]' (<i>código de error</i>). ■ Si se establece la validación de campos y se especifica un mensaje personalizado: [Custom Error Message] (<i>código de error</i>). |

1 Haga clic en Guardar.

Los nuevos campos agregados aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

2 Para introducir manualmente el equivalente traducido del nuevo nombre o mensaje de error de validación de campo:

- a** En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

- b** Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado correspondiente o en el campo Mensaje de error de validación del campo y haga clic en Guardar.
- c** Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

NOTA: para que los campos personalizados se muestren en Oracle CRM On Demand Answers cuando el idioma del usuario de Oracle CRM On Demand es distinto del idioma de creación del campo personalizado, se debe traducir el campo personalizado al idioma correspondiente. Por ejemplo, si se crea en inglés un campo personalizado, un usuario de idioma alemán no verá este campo en Oracle CRM On Demand Answers a menos que se traduzca el campo a alemán.

La selección de Marcar para traducción sobrescribe tanto el nombre mostrado como el mensaje de error de validación de campo en los demás idiomas.

3 Si ha creado una lista de opciones o una lista de opciones de selección múltiple:

- a** Haga clic en el enlace Editar lista de opciones del campo personalizado.
- b** En el cuadro Valores de lista de opciones, escriba cada valor en una línea diferente.
- c** Guarde el registro.

NOTA: ahora debe mostrar los campos personalizados que ha creado para que aparezcan en los formularios de edición, detalles y creación. Los campos personalizados *no* aparecen de manera predeterminada. Para mostrar el campo personalizado, cree nuevos diseños de página si es necesario y asegúrese de que estos diseños se asignan a cada rol que requiera ver el campo.

Administración del parámetro Copia activada

La mayoría de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen la función de copia, es decir, los usuarios pueden copiar el registro que están utilizando en ese momento.

NOTA: cuando se utiliza el botón Copiar registro, solamente se copia el registro fuente, no se copian los registros secundarios del ítem relacionado.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces Web, campos del sistema, campos de dirección y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Estos son campos que se definieron como campos de sólo lectura en la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.

Este tema describe cómo especificar qué campos se pueden copiar utilizando el botón Copiar en las páginas de detalle de registros de Oracle CRM On Demand.

Para especificar qué campos se pueden copiar utilizando el botón Copiar

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 tipo de registro para el cual desee habilitar la función de copia.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace de configuración del campo del tipo de registro.
Se mostrará una lista de los campos correspondientes al campo de tipo de registro especificado.
- 5 Busque el campo que desee editar y haga clic en el enlace Editar.
NOTA: si desea copiar asociaciones, seleccione la lista de opciones de asociaciones y no el ID de asociación. Todos los campos relacionados con esta asociación se copian automáticamente cuando la lista de opciones de asociación se define en Copia habilitada.
- 6 Seleccione la casilla de verificación Copia habilitada.
- 7 Haga clic en Guardar.

Estos cambios surtirán efecto la siguiente vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

Configurar etiquetas de integración para campos personalizados

Las etiquetas de integración para campos personalizados son identificadores simbólicos independientes del idioma que se asignan a cada campo personalizado. Estas etiquetas son utilizadas por los parámetros de campo personalizado de Servicios Web (en la generación de archivos WSDL) y Vínculo Web. Las etiquetas permiten a los administradores establecer un nombre de integración significativo para cada campo personalizado. Ese nombre es utilizado por los componentes de integración, de forma que los nombres de etiqueta se pueden cambiar sin afectar a las integraciones existentes. Las etiquetas de integración no son visibles para los usuarios finales.

Expression Builder utiliza etiquetas de integración. Por lo tanto, también se utilizan al crear campos y reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Creación de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 326). Para obtener más información sobre la creación y edición de campos, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87).

ADVERTENCIA: No cambie las etiquetas de integración una vez configuradas. De lo contrario, corre el riesgo de perder alguna de las tecnologías a las que hacen referencia dichas etiquetas.

Para establecer la etiqueta de integración para un campo personalizado

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 92** Administración de Oracle CRM On Demand Versión 20

- 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 del *tipo de registro*, haga clic en Cambiar nombres a campos.
- 6 En la página Cambiar nombres a campos, haga clic en el botón Avanzado.
- 7 Actualice la etiqueta de integración.

CONSEJO: Para la etiqueta de integración, utilice un nombre corto y descriptivo que permita identificar fácilmente el campo personalizado. Esta etiqueta se utiliza en Servicios Web, Vínculos Web y otras tecnologías de integración (archivos WSDL en Servicios Web y parámetros de URL en Vínculos Web).

Configurar enlaces Web

Un *vínculo Web* es un campo personalizado que permite colocar un hipervínculo a un sitio Web externo o aplicación Web en un registro de Oracle CRM On Demand. Puede usar un campo personalizado de vínculo Web para proporcionar a los usuarios una manera cómoda de desplazarse a otra página Web, incluida otra página de Oracle CRM On Demand. Puede crear campos personalizados de vínculos Web para cualquier tipo de registro. Por ejemplo, puede definir un campo de vínculo Web para el tipo de registro de cuenta que actualiza los detalles de la cuenta con valores de otra aplicación. Al igual que con cualquier otro campo personalizado, debe agregar campos de vínculos Web a los diseños de páginas de registro para que los puedan ver los usuarios.

Puede configurar un vínculo Web para que simplemente abra otro sitio Web. También puede configurar el vínculo Web para que pase información específica del registro de Oracle CRM On Demand como un parámetro de la dirección URL. Por ejemplo, puede crear un campo de vínculo Web para pasar la información de dirección desde un registro de cuenta a un sitio Web que proporciona asignaciones específicas de direcciones. Cuando el usuario hace clic en el vínculo Web en el registro de cuenta, se abre una asignación de su ubicación de cuenta.

Puede configurar el vínculo Web para que sólo aparezca en determinadas circunstancias. Por ejemplo, puede especificar las condiciones que se deben cumplir antes de que se muestre el vínculo Web y puede configurar el vínculo para que sólo aparezca en las páginas de detalles para evitar que los usuarios hagan clic en el vínculo en las páginas de edición.

NOTA: el contenido de los campos de enlaces Web no se puede transmitir a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Antes de comenzar. Para configurar los campos de vínculos Web, debe estar familiarizado con la sintaxis de la dirección URL de destino.

Para configurar el vínculo Web

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 Si todavía no existe el campo de vínculo Web, cree un campo de vínculo Web personalizado como se describe en [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87).
- 6 En la página Campos, haga clic en el enlace Editar vínculo Web del campo personalizado.
- 7 En la página Editar vínculo Web, rellene la información en Propiedades de ventana:
 - a En Texto para mostrar, introduzca la etiqueta (nombre mostrado) del hipervínculo que los usuarios verán en el diseño.
Ejemplo: Pulse aquí para el símbolo ticker (subrayado).

También puede incluir parámetros contextuales en el campo Texto para mostrar situando el cursor en dicho campo y seleccionando la lista Campos de usuario o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en el campo Texto para mostrar (designado por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual.

NOTA: Si el texto para mostrar es demasiado largo para ajustarse al diseño, se concatenará. Además, la información de todas las variables se agrega en tiempo de ejecución.
 - b Seleccione el comportamiento de Oracle CRM On Demand cuando un usuario haga clic en el hipervínculo:
 - **Abrir en ventana actual.** Abre la página del hipervínculo en la ventana actual y sustituye la sesión actual de Oracle CRM On Demand.
 - **Abrir ficha de Web personalizada.** Abre la página del hipervínculo en una ficha Web personalizada. Seleccione la ficha Web necesaria en la lista Ficha de Web personalizada objetivo.
 - **Abrir en ventana nueva.** Abre la página del hipervínculo en una ventana nueva sin variar la ventana actual de Oracle CRM On Demand. Active la casilla de verificación Actualización de ventana principal si desea actualizar la ventana principal una vez que el usuario cierre la ventana nueva.
 - c En Opciones de visualización, seleccione Página Detalles, Página Editar o Ambos, en función de si desea que el vínculo Web aparezca sólo en las páginas de detalles, sólo en las páginas de edición o en ambas.
- 8 Rellene la información en Propiedades de vínculo:
 - a En Condición de enlace activo, introduzca una expresión para una condición que controle si el enlace Web está activo en las páginas de edición y detalle. Puede hacer clic en el icono fx junto al campo Condición de enlace activo para abrir la ventana Generador de expresiones en la que puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo está activo si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre está activo. Si la introduce y no se cumple la condición, el vínculo Web todavía se muestra, pero no está activo.
 - b En Mostrar condición de vínculo, introduzca una expresión para una condición que controle si el vínculo Web es visible en las páginas Detalle y Editar.

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo se muestra si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre se muestra.

Lo siguiente se aplica a las expresiones en los campos Mostrar condición de vínculo y Condición de enlace activo.

- **Página Nuevo.** Las expresiones visibles y activas no se evalúan para las páginas nuevas. Se definen de forma predeterminada en TRUE. La única manera de desactivar el vínculo es hacer la expresión explícitamente FALSE.
- **Página Editar.** Las expresiones visibles y activas se definen de forma predeterminada en TRUE. Sin embargo, puede utilizar el generador de expresiones para agregar una nueva expresión.

- c En URL, introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, www.oracle.com.

NOTA: también puede incluir parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista Campos de usuario o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor.

Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el enlace.

NOTA: Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en el vínculo Web.

- 9 En Campos de usuario, seleccione una opción en la lista Campos de usuario para agregar campos de parámetros de usuario al campo URL o al campo Texto para mostrar en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista, se inserta %%%User id%%% en URL o en Texto para mostrar, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión.

- 10 En campos de *tipo de registro* sitúe el cursor en el campo URL o en Texto para mostrar, según dónde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%% en URL o en Texto para mostrar, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

NOTA: El marcador de posición de un tipo de registro se indica mediante las palabras *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, *tipo de registro* hace referencia al tipo de registro donde agrega el campo personalizado de vínculo Web. Por ejemplo, si está editando un vínculo Web para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.

- 11 Haga clic en Guardar.

- 12 Agregue el campo de enlace Web al diseño de página de *tipo de registro*, como se describe en [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalización de diseños de páginas estáticas](#)" en la página 103).

Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración

La adición de campos personalizados de vínculos Web a Oracle CRM On Demand permite varias oportunidades nuevas de integración. Puede crear una integración basada en la interfaz de usuario, en los sistemas locales o externos que permita a los usuarios desplazarse directamente al contenido desde Oracle CRM On Demand.

A continuación se muestran algunos ejemplos:

- Cree un enlace a un sitio Web financiero basado en el símbolo de la cuenta que devuelve una gráfica de cotizaciones de la cuenta.
- Cree un enlace a un sistema interno que usa Servicios Web y cree una vista compuesta de los datos de varias soluciones locales y alojadas relevantes para la cuenta actual.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo crear vínculos Web, consulte [Configurar enlaces Web](#) (en la página 93).

Cambiar nombre de campos

Para utilizar una terminología que resulte familiar a los empleados, puede cambiar los nombres de los campos. Por ejemplo, puede cambiar la etiqueta del campo Nombre de cuenta por el de Nombre de compañía.

NOTA: los nuevos nombres para mostrar del campo tardan entre 30 y 60 minutos en aparecer en los informes y en los datos analíticos.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de un campo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 5 En la página *Tipo de registro*, haga clic en el botón Cambiar nombres a campos.
- 6 En la columna Nombre mostrado, edite el nombre del campo.
- 7 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

NOTA: Si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir.

Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, también se marcará para traducción el mensaje de error de validación de campo (de la página Edición de campo) si existe un mensaje de error. El campo Mensaje de error de validación de campo sólo es visible para aquellos usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administración de campos avanzada.

8 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:

- a** En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
- b** Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.
- c** Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

9 Haga clic en Guardar.

Usar campos personalizados indizados

Para optimizar el rendimiento de Oracle CRM On Demand, puede utilizar campos personalizados que han sido optimizados para tipos de registros concretos. Estos campos optimizados, que se llaman *campos personalizados indexados* son campos especiales que mejoran el tiempo de respuesta durante la búsqueda o la ordenación en una determinada lista. Los campos personalizados indexados se configuran previamente en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Puede cambiar los títulos de estos campos, pero no puede cambiar las etiquetas de integración.

NOTA: opcionalmente, puede migrar los datos desde campos personalizados a campos personalizados indexados para aumentar el rendimiento de las listas para usuarios. Para migrar los datos existentes a los tipos de registros disponibles, utilice servicios Web o la función de exportación/importación de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la exportación e importación de datos, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 397). Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte [Integrar servicios Web](#) (en la página 611).

Los campos personalizados indexados se fijan previamente de forma predeterminada con la palabra *Indexado*. Los siguientes tipos de registro no admiten los campos personalizados indexados:

- Evaluación
- Libro
- Usuario

En la tabla siguiente se muestran los tipos de registro que admiten campos personalizados indexados:

| Tipos de registros que admiten campos personalizados | |
|------------------------------------------------------|--------------------|
| Actividad | Producto |
| Unidad familiar | Programa de socios |

| Tipos de registros que admiten campos personalizados | |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Solicitud de fondo | Fondo |
| Usuario | Historial de servicio de vehículos |
| Contacto de vehículo | Historial de ventas de vehículos |
| Vehículo | Objetos personalizados 1-3 |
| Destinatario de la campaña | Vehículo |
| Concesionario | Categoría de producto |
| Activo | Nota |
| Usuario de citas | Contacto de cita |
| Usuario de tareas | Contacto de tarea |
| Cita, Tarea y Llamada | Solución |
| Solicitud de servicio | Oportunidad potencial |
| Campaña | Evento de formación médica |
| Rol de contacto de oportunidad | Ingresos de productos de la oportunidad |
| Oportunidad | Producto |
| Objetos personalizados 1-3 | Equipo del contacto |
| Contacto | Campaña |
| Ítems promocionales distribuidos de visita | Detalle de producto de visita |
| Equipo de la cuenta | Cuenta |
| Mejor horario de contacto | |

Cada tipo de registro de la tabla tiene los siguientes campos personalizados indexados:

- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Fecha indexada
- Número indexado
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4

- Lista de opciones indexada 5
- Lista de opciones indexada 6
- Texto completo indexado
- Texto corto indexado 1
- Texto corto indexado 2

Todos los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen los siguientes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Fecha indexada
- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4
- Lista de opciones indexada 5

Excepciones: para todos los objetos personalizados, algunos campos utilizan convenciones de nomenclatura diferentes a los que se muestran en las tablas anteriores:

- Lista de opciones indexada 6 = Tipo
- Texto breve indexado 1 = Búsqueda rápida 1
- Texto breve indexado 2 = Búsqueda rápida 2
- Texto completo indizado = Nombre

Para usar campos personalizados indizados

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 Campo del *tipo de registro*, haga clic en Cambiar nombre a campos y cambie el nombre de los campos personalizados indexados según corresponda para su compañía, consulte [Cambiar nombre de campos](#) (en la página 96).

Revertir a los valores predeterminados

Puede revertir todos los nombres de campos renombrados a sus nombres originales. (La opción predeterminada no afecta a los campos personalizados ni a los valores de la lista de opciones agregada. No revierten a sus valores predeterminados.)

Antes de comenzar . Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para revertir la configuración a sus valores predeterminados

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 5 En la página *Tipo de registro*, haga clic en el botón Cambiar nombres a campos.
- 6 Haga clic en el botón Predeterminado.

Cambio de los valores de las listas de opciones

Algunos campos muestran una lista desplegable de valores predefinidos que puede elegir el usuario. Esta lista de valores se denomina *lista de opciones*. Por ejemplo, los valores de la lista de opciones del campo Área de las solicitudes de servicio pueden ser Producto, Instalación, Mantenimiento y Capacitación.

Puede agregar, editar y volver a ordenar valores de las listas de opciones por campos. Las listas de opciones deben contener al menos un valor, pero el número máximo de valores (activos o desactivados) de una lista de opciones es de 1000.

El sistema no permite cambiar los valores de listas de opciones utilizados en pronósticos y métricas de informe. Sin embargo, le permite cambiar otros valores de listas de selección que se utilizan como base de listas estándar que aparecen en otras áreas de la aplicación. Para esas listas estándar, la aplicación sigue incluyendo los registros que cumplen los criterios, independientemente de los valores de lista de selección a los que se haya cambiado el nombre. Para obtener más información, consulte [Acerca de campos, listas de opciones y métricas](#) (en la página 153).

Tras crear una nueva lista de opciones, un valor inicial denominado <Sin valor> estará disponible automáticamente en la lista de opciones. Este valor se utiliza para comunicar a los usuarios que los valores aún no existen en la lista de opciones, en caso de que el campo se agregue a un diseño de página antes de agregar valores reales a la lista. El valor predeterminado <Sin valor> desaparece de la lista de selección cuando se agrega un valor personalizado a la lista de opciones.

PRECAUCIÓN: no utilice el valor predeterminado <Sin valor> como parte de una nueva lista de opciones o una lista de opciones en cascada. Si se utiliza el valor de esta forma, pueden producirse errores en Oracle CRM On Demand. Si desea seguir teniendo disponible la opción <Sin valor> en la lista de selección, debe agregarla como un valor personalizado.

Como práctica recomendada, no cambie el nombre ni vuelva a utilizar los valores de lista de opciones existentes. En su lugar, desactive los antiguos valores de lista de opciones, cree un nuevo valor de lista de opciones y realice una importación o una actualización masiva (o bien, servicios web) para cambiar todos los valores de registro a los nuevos valores de lista de opciones. Si cambia un valor de una lista de opciones, debe verificar que el valor se actualiza y cambia para cada registro individual ya que Oracle CRM On Demand no lo implementa automáticamente.

NOTA: En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja.

Si cambia los valores predeterminados de la lista de opciones para el campo Prioridad del registro de actividad, puede que no se muestre ninguna flecha en dicho campo en las listas de tareas.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar las listas de opciones

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 5 En el campo *Tipo de registro*, haga clic en el enlace Editar lista de opciones del campo cuyos valores desea personalizar.

NOTA: debido a una codificación especializada, no se admite la personalización de la lista de opciones de Tipo de transacciones de muestra, Tipo de visita a la cuenta y Tipo de visita al contacto de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

- 6 En la ventana Editar lista de opciones:

- Para cambiar un valor existente, introduzca el nuevo valor en el campo Valores de lista de opciones o desactive el valor anterior para crear uno nuevo.

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en las listas de opciones de otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas, este nombre actualizado aparecerá en texto azul con corchetes hasta que introduzca manualmente las traducciones. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de los términos que hay que traducir.

Si no activa Marcar para traducción, los otros valores de lista de opciones no se verán afectados por los cambios realizados.

- Para agregar un nuevo valor, introduzca la información en la fila que aparece en la parte inferior de la lista.

Para agregar valores nuevos adicionales, haga clic en Guardar y crear nuevo.

Los nuevos valores de lista de opciones agregados aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

- Para eliminar un valor, active la casilla de verificación Desactivado. Para ocultar o mostrar los valores desactivados, haga clic en Ocultar desactivado y Mostrar desactivado, respectivamente.

ADVERTENCIA: al desactivar valores, se ocultan también las versiones traducidas a otros idiomas.

- Para reorganizar el orden de presentación de los valores de lista de opciones, cambie los números en la columna Orden.

CONSEJO: es recomendable introducir los números con intervalos entre sí, es decir, 10, 20, 30, etc. De esa forma, podrá agregar valores en la mitad de la lista de opciones sin necesidad de reorganizar toda la lista.

- Para reorganizar los valores de lista de opciones en orden alfabético, haga clic en el botón Guardar y ordenar alfabéticamente.

7 En la ventana Editar lista de opciones, haga clic en Guardar y cerrar.

8 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo valor de lista de opciones:

- a** En la página Campos, seleccione el idioma en la lista desplegable Traducir a idioma.
- b** Haga clic en el enlace Editar lista de opciones apropiado.
- c** Escriba la traducción y haga clic en Guardar.

NOTA: para ayudarle a identificar el valor de lista de opciones durante la edición, la aplicación muestra el ID interno y el valor predeterminado específico del idioma. Si edita un valor de lista de opciones equivocado, la lista de opciones dejará de estar sincronizada entre los distintos idiomas.

Personalización de diseños de ítems relacionados

Puede personalizar los diseños de páginas para mejorar el aspecto de Oracle CRM On Demand. La funcionalidad de diseño para ítems relacionados permite personalizar un diseño de lista relacionada para la mayoría de tipos de registro, excepto equipos, para mostrar los campos especificados. Puede seleccionar campos de listas relacionadas y algunos campos principales. Puede seleccionar los campos que desea que aparezcan y especificar el orden de los campos que responda a sus necesidades de negocio. Sin embargo, no puede seleccionar el número de filas mostradas ni especificar los campos de ordenación.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

El procedimiento siguiente explica cómo personalizar el diseño de ítems relacionados.

Para personalizar el diseño de ítems relacionados

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

- 2 Haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro que desee.
- 4 En la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en el vínculo Diseño de información relacionada que desee para el tipo de registro seleccionado.
Aparecerá la página Sección de información relacionada.
- 5 En la sección Configuración de información relacionada, seleccione el tipo de información relacionada que desea personalizar.
Aparecerá la página Diseño de información relacionada para el tipo de información relacionada seleccionada.

NOTA: los ítems de la sección Configuración de información relacionada varían según el tipo de registro seleccionado.
- 6 Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
 - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
 - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.Aparecerá el Asistente de diseño de información relacionada que le guiará durante todo el proceso.
- 7 En el paso 1 Nombre del diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional) y haga clic Siguiente.
- 8 En el paso 2 Configuración de campos, seleccione los campos de la lista Campos disponibles y haga clic en las flechas arriba y abajo, situadas junto a la lista Campos seleccionados, para organizarlos en el orden que desee.
- 9 Haga clic en Finalizar.

Personalización de diseños de páginas estáticas

El aspecto de una aplicación resulta esencial para su adopción por parte de los usuarios y una manera de conseguir el aspecto correcto es personalizando los diseños de página. Como parte del proceso de personalización, se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- Agregar campos personalizados en los formularios de edición, detalles y creación.
- Establecer campos necesarios en los formularios de edición y creación.
- Agregar u ocultar secciones en las páginas de detalles.

Puede hacer que las secciones no estén disponibles (ocultas) para los empleados o puede hacerlas disponibles, aunque ocultas inicialmente.

Hay dos métodos para personalizar los diseños de páginas. Para definir los diseños de páginas estáticas, defina campos específicos por rol o diseños de páginas dinámicas que cambien en función del tipo de registro creado. Los diseños de páginas dinámicas también se pueden asignar por rol.

NOTA: puede crear diseños de página para correos electrónicos, mensajes de voz y llamadas en Oracle Contact On Demand. No se admiten los diseños dinámicos en Oracle Contact On Demand.

Puede crear nuevos diseños para cada tipo de registro y, después, asignar un diseño de páginas de cada tipo de registro a un rol de usuario. Cuando un usuario con ese rol inicia una sesión, el usuario ve el diseño personalizado para su rol y para cada tipo de registro. Por ejemplo, se pueden crear dos diseños de página para oportunidades: un diseño simplificado para los representantes de servicio, que muestra únicamente los campos más importantes y otro diseño para los representantes de ventas de campo, que muestra muchos más campos, y asignar los distintos diseños a los diferentes roles. Los usuarios que no estén asignados al rol de representante de servicio ni representante de ventas de campo verán el diseño predeterminado de la página de oportunidades. También, puede crear dos diseños de páginas para contactos, como que el campo Cuenta sea obligatorio cuando los representantes de servicio agreguen nuevos contactos, pero que no sea obligatorio cuando los gestores de servicio añadan nuevos contactos.

Si no asigna un diseño de página personalizado a un tipo de registro para un rol determinado, se utiliza la página predeterminada de ese tipo de registro.

Al personalizar un diseño de página, se determinan los siguientes aspectos:

- Los campos que aparecen en la página
Para que los campos personalizados aparezcan, es necesario agregarlos a los diseños de página. Después de esto, los usuarios con roles asignados al diseño de página personalizado verán los campos en la página de edición, en la página de detalles y el formulario de creación (en la barra Acción).
- Dónde aparecen los campos en la página
- Cuáles son los campos necesarios
- Cuáles son los campos de solo lectura
- Qué tipos de registros enlazados se muestran en las secciones de información relacionada en la página de detalles.
Por ejemplo, puede establecer que los contactos enlazados se muestren en la página Detalles de la cuenta.
- Cuántas secciones de página deben aparecer y con qué encabezados.

Puede copiar diseños estándar, pero no puede editarlos ni eliminarlos. Puede eliminar diseños personalizados, a no ser que estén asignados a un rol o a un diseño dinámico.

Consideraciones sobre los campos en los diseños de página

Al crear los diseños de página, tenga en cuenta que:

- Algunos campos de registros son importantes en los cálculos de informes y pronósticos. Para reforzar un uso coherente de estos campos, se marcan siempre que sea necesario. No puede cambiar el indicador necesario en estos campos si se personaliza un diseño de página. Tampoco puede quitarlos de un diseño de página.
- Si se quitan los campos de un diseño de página, pueden afectar a la forma en que se utilizan los registros. Por ejemplo, si quita los campos Estado y Publicar en los registros de soluciones, los empleados que tengan ese diseño de página no pueden aprobar soluciones ni ponerlas a disposición de otros.
- Las direcciones están agrupadas de forma que el campo y sus etiquetas reflejan la convención de nomenclatura de cada país. Por lo tanto, en algunos tipos de registro no se pueden separar las líneas de

dirección individuales. En su lugar, seleccione el campo que contiene el grupo de líneas de dirección (opción de dirección única). Esta opción sustituye los campos individuales que podía seleccionar en las versiones anteriores, como Calle, Ciudad o Código postal. Por ejemplo, para las oportunidades potenciales, el campo Facturación aparece en los pasos Configuración de campos y Diseño de campos del Asistente de diseño de páginas. El campo Facturación incluye todos los campos de Dirección de facturación.

Diseños y listas de páginas

Puede utilizar diseños de página y privilegios de rol para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o restrinja una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol de usuario, el usuario podrá buscar todos los campos que se encuentren disponibles en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro específico. Además, al crear o refinar una lista, el usuario puede seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda.

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 el rol de usuario, el usuario tan sólo podrá buscar un campo si cumplen los dos criterios siguientes:

- El campo está disponible en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo aparece en el diseño de la página de detalles que se haya asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Si se han definido diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica.

Asimismo, al crear o refinar una lista, el usuario sólo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida tras la búsqueda en caso de que el campo se muestre en al menos uno de los diseños de página de detalles, incluidos los diseños de páginas dinámicas que se hayan asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Esta restricción también afecta a los elementos que el usuario pueda exportar de una 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 la lista. El usuario no puede exportar todos los campos de los registros de la lista.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un diseño de página

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.

4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.

5 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.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas, que le acompañará durante el proceso.

NOTA: el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic.

6 En el paso 1, Nombre de diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional).

7 En el paso 2, Configurar campos, seleccione las características de los campos.

Active la casilla de verificación Obligatorio de aquellos campos que desea que sean obligatorios.

Active la casilla de verificación Sólo lectura en aquellos campos que desea que sean de sólo lectura.

PRECAUCIÓN: asegúrese de que no quita un campo obligatorio de un diseño de página. Si lo hace, cualquiera que tenga ese diseño no podrá crear ni editar un registro de ese tipo.

8 En el paso 3, Diseño de campos, puede hacer lo siguiente:

- Mueva los campos de la lista Campos disponibles del *tipo de registro* a las distintas secciones del área Organizar el diseño de la página de *tipo de registro*.

Asegúrese de mover los campos personalizados y los campos específicos que desea agregar a los formularios.

- Reorganice la información.

NOTA: estos cambios afectan a todos los formularios de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol adecuado visualiza las páginas. Algunos campos incluyen un grupo de campos o campos de varias líneas. Evite mover estos campos, ya que la información podría solaparse con otros campos en el diseño final. Por eso, la aplicación no permite mover campos de texto de varias líneas como el campo Descripción.

La aplicación utiliza una plantilla de direcciones que proporciona los campos específicos para cada país. Para obtener más información, consulte [Acerca de países y asignación de direcciones](#) (en la página 401).

9 En Información relacionada en el paso 4, puede:

- Agregar o quitar secciones que aparecen en las páginas de detalles. Las secciones son áreas donde los usuarios pueden enlazar registros con el registro actual.

Por ejemplo, si no desea que los empleados puedan enlazar productos a oportunidades, asegúrese de que la sección Productos no aparece en el cuadro Información disponible o Información que se mostrará.

NOTA: los usuarios pueden cambiar esta configuración predeterminada mediante el enlace Editar diseño en la página Detalle para su aplicación. Una vez que los usuarios hayan editado sus diseños personales, estos no verán los nuevos cambios en la información relacionada realizados por el administrador de la compañía hasta que vuelvan a editar los diseños.

- Cambiar el orden de las secciones en las páginas de detalles.

NOTA: estos cambios afectan a todas las páginas Detalle de ese tipo de registro cuando un usuario con el rol personalizado adecuado visualiza las páginas.

- 10 En el Paso 5, Diseño de información relacionada, seleccione el diseño adecuado de información relacionada para cada una de las secciones de información relacionada de la página.

NOTA: el diseño predeterminado para cada sección de información relacionada es el estándar. Si ya ha creado diseños de información relacionada personalizados, puede seleccionarlos en la lista. Para obtener más información sobre la creación de diseños de información relacionada, consulte [Personalización de diseños de elementos relacionados](#) (consulte "[Personalización de diseños de ítems relacionados](#)" en la página 102).

- 11 Haga clic en Finalizar.

- 12 Para asignar el diseño de página de este tipo de registro a los roles de usuario si es necesario, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Cambiar nombre de títulos de sección de campos

En las páginas de edición y detalles, los campos se agrupan en secciones. Para usar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar el nombre de los títulos sobre los grupos de campos en las páginas de edición y de detalles. En la página inicial de la cuenta, por ejemplo, puede cambiar Información básica de la cuenta a Perfil de la cuenta.

No puede cambiar el nombre de las secciones en los diseños estándar. Debe crear uno nuevo y cambiar el nombre de las secciones en el diseño personalizado.

Las secciones que no tienen campos no aparecen en la página de detalles.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de una sección

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
- 5 En la página Diseño de página del *tipo de registro*, haga clic en Editar secciones.
- 6 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.
- 7 En Nombre mostrado, escriba el nombre que desea usar.

- 8** (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

NOTA: Si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir.

Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

- 9** Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
- a** En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
 - b** Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.
 - c** Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

Creación de applets web

Puede incrustar contenido web externo creando un applet web personalizado que aparezca en una página inicial o en la página de detalles de un tipo de registro.

Cuando cree un applet web, debe agregarlo a un diseño de página de una Página inicial o una página Detalles. Para que los usuarios puedan ver el diseño de página, debe asignarlo a un rol de usuario adecuado.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados.

Para crear un nuevo applet web

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4** En la sección Gestión de diseños de páginas, haga clic en el enlace de applet web del tipo de registro necesario.
- 5** En la lista de subprogramas del *tipo de registro*, haga clic en Nuevo.
- 6** En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos.

| Campo | Comentarios |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Especifique un nombre. El valor del campo de nombre aparecerá en la barra de título de la sección Información relacionada. |
| Ubicación | Seleccione la Página inicial o la página Detalles, en función de que el contenido externo vaya a aparecer en una página inicial o en la página de detalles. |

A continuación, rellene los campos en función del tipo de applet que necesite, como se describe en [Creación de applets web personalizados](#) (consulte "[Crear subprogramas Web personalizados](#)" en la página 129).

Para poder ver el applet web

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4** En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
- 5** En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
 - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
 - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.

Aparecerá el Asistente de diseño de páginas que le guiará durante todo el proceso.

NOTA: el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic. En el Paso 1, Nombre del diseño, asegúrese de que el diseño tiene un nombre y, si es necesario, una descripción.

- 6** En el paso 4 Información relacionada:
 - a** Mueva el nuevo subprograma Web personalizado de la lista Información disponible a la lista Información que se mostrará.
 - b** Haga clic en las flechas arriba y abajo para situar el nuevo applet web personalizado según sea necesario.
 - c** Haga clic en Finalizar para crear el nuevo diseño.
- 7** Agregue el diseño de la página a los roles de usuario si es necesario; consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Tema relacionado

El siguiente tema proporciona un ejemplo de creación de un applet web que muestra un canal RSS de Twitter:

- [Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS](#) (en la página 137)

Definir listas de opciones en cascada

Las listas de opciones en cascada restringen los valores de una lista de opciones, la lista de opciones *relacionada* basada en el valor seleccionado en otra lista de opciones, la lista de opciones *principal*. Por ejemplo, una lista de opciones principal puede presentar una lista de categorías de solicitudes de servicio y dirigir el valor de una lista de opciones relacionada llamada Subcategorías. Cuando el usuario selecciona, por ejemplo, el valor Instalación de Categoría, la lista de opciones de subcategorías se restringe dinámicamente.

Puede enlazar varias listas de opciones, incluyendo campos de listas de opciones predefinidos y personalizados, como listas de opciones en cascada. También puede anidar listas de opciones en cascada, de tal forma que una lista de opciones relacionada en una definición de listas de opciones en cascada puede ser una lista de opciones principal de otra definición de listas de opciones en cascada.

Antes de comenzar. Antes de crear una definición de listas de opciones en cascada, deben existir las listas de opciones principal y relacionada. Para obtener más información sobre cómo crear listas de opciones, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87). Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear una definición de lista de opciones en cascada

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.

Los tipos de registros mostrados incluyen el tipo de registro principal y los tipos de registro relacionados que tienen valores de listas de opciones personalizados. Por ejemplo, para las oportunidades, hay enlaces para Socio de oportunidad y Competidor de oportunidad.

- 5 En la página Listas de opciones en cascada, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar o Copiar para modificar una definición de listas de opciones en cascada existente.
 - Haga clic en el botón Nuevo para crear una nueva definición de listas de opciones en cascada.

El asistente de listas de opciones en cascada le guiará por todo el proceso.

- 6 En el paso 1 Seleccionar listas de opciones, seleccione una lista de opciones principal y una lista de opciones relacionada.
- 7 En el paso 2 Seleccionar valores, puede hacer lo siguiente:
 - Ver las asociaciones existentes entre un valor de lista de opciones principal y los valores de las listas de opciones relacionadas. Cuando selecciona un valor en la lista Valores disponibles de lista de

opciones principal, se muestran los valores disponibles para la lista de opciones relacionada en la lista Valores disponibles de lista de opciones relacionada y los valores que aparecen se muestran en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada. Si no hay valores en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada, se mostrarán todos los valores de la lista de opciones relacionada cuando se selecciona el valor correspondiente de la lista de opciones principal.

- Crear una nueva asociación. Mover el valor deseado de Valores disponibles de lista de opciones relacionada a Valores mostrados de lista de opciones relacionada.
- Quitar una asociación existente. Mover el valor de Valores mostrados de lista de opciones relacionada a Valores disponibles de lista de opciones relacionada.

8 En el paso 3 Confirmar, puede confirmar las selecciones de los valores de lista de opciones relacionada para cada valor de lista de opciones principal y, a continuación, haga clic en Finalizar para completar la definición de las relaciones en cascada entre las listas de opciones principal y relacionada.

Si hace clic en Finalizar en el asistente, volverá a la lista de opciones en cascada para el tipo de registro actual.

Después de hacer clic en Finalizar y de añadir la definición de las listas de opciones en cascada a un diseño de página, se activará automáticamente para todos los roles que incluyan dicho diseño.

Gestión de diseños de búsqueda

Para la mayor parte de los tipos de registro puede especificar los campos, tanto estándar como personalizados, que pueden usar los usuarios al buscar en los registros. Asimismo, puede especificar los campos que se muestran en la página de resultados de la búsqueda. Especifique los campos de búsqueda en un diseño de búsqueda y asigne un diseño de búsqueda para cada tipo de registro a los roles de usuario según sea necesario. Consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Puede copiar un diseño de búsqueda existente y modificarlo posteriormente según sea necesario, o bien, puede editar diseños de búsqueda existentes. El diseño de búsqueda predeterminado es de solo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo. Para especificar los campos que se utilizan en las búsquedas y los campos que deben mostrarse en los resultados de búsqueda, utilice el Asistente de diseño de búsquedas.

PRECAUCIÓN: al crear o editar un diseño de búsqueda para el tipo de registro Usuario, no agregue el campo Informa a y el campo Informa a (alias) al mismo diseño de búsqueda. Si estos dos campos se han configurado como disponibles en el diseño de búsqueda, se producirá un error en las búsquedas que se realicen con ese diseño de búsqueda. Para obtener más información sobre los campos Informa a e Informa a (alias), consulte [Acerca de los campos Informa a e Informa a \(alias\) en los registros de usuario](#) (en la página 175).

Gestión del comportamiento de las ventanas de búsqueda

También puede utilizar el Asistente de diseño de búsquedas para gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda, que se utilizan con la funcionalidad de asociaciones inteligentes de Oracle CRM On Demand. Las asociaciones inteligentes facilitan a los usuarios la asociación de diferentes tipos de registro entre sí, como Cuenta, Contacto, Oportunidad, Actividad, etc.

Con las asociaciones inteligentes, los usuarios pueden escribir el nombre del registro asociado y Oracle CRM On Demand intentará resolver automáticamente la asociación. O bien, al crear una tarea, pueden escribir un nombre de cuenta en el campo Cuenta. Cuando el usuario guarde el registro, Oracle CRM On Demand buscará automáticamente las cuentas que coincidan con éste. Si se encuentra una única coincidencia, se utiliza la cuenta correspondiente. Si no se encuentran coincidencias o se encuentran varias posibles, se

mostrará a los usuarios la ventana de búsqueda en donde podrán realizar búsquedas adicionales o seleccionar la cuenta apropiada. En lugar de utilizar la función de resolución automática, el usuario también puede hacer clic en el icono Búsqueda para mostrar directamente la ventana de búsqueda. Para obtener más información sobre cómo las asociaciones inteligentes, consulte Enlace de registros al registro seleccionado.

Para configurar el comportamiento de la ventana de búsqueda para cada tipo de registro, existen las siguientes opciones: Todas estas opciones se seleccionan en el diseño de búsqueda predeterminado:

- **Configurar ventana de consulta con campos predeterminados.** Si esta opción está seleccionada, se utilizarán los campos del diseño de búsqueda predeterminado.
- **Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta.** Si esta opción está seleccionada, al abrir la ventana de búsqueda se mostrará la lista de registros disponibles. Si esta opción no está seleccionada, al abrir la ventana de búsqueda no se mostrará ningún registro.

NOTA: si la visibilidad del gestor se activa para la compañía, puede resultar lento rellenar la lista de registros en algunas ventanas de búsqueda y, en algunos casos, se agota el tiempo de espera de la ventana de búsqueda. Para evitar que transcurra el tiempo de espera, desactive la casilla de verificación **Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta** del tipo de registro asociado con la ventana de búsqueda. A continuación, la ventana de búsqueda no mostrará ningún registro y los usuarios podrá especificar criterios de búsqueda para buscar los registros que deseen.

- **Resolución automática activada.** Si esta opción está seleccionada, las asociaciones inteligentes se resuelven automáticamente. Si no está seleccionada, las asociaciones inteligentes no se resuelven automáticamente y el usuario debe hacer clic en el icono Búsqueda y usar la ventana de búsqueda.
- **Mostrar la lista sensible al contexto como valor predeterminado de la ventana de búsqueda.** Si esta opción está seleccionada y el tipo de registro tiene una o varias listas sensibles al contexto, todas estas listas aparecerán antes que otras listas en el campo Lista del *tipo de registro* en la esquina superior izquierda de la ventana de búsqueda. Es bastante probable que las listas sensibles al contexto contengan los registros que requieren los usuarios. Para obtener ejemplos y más información sobre las listas sensibles al contexto, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda.

Antes de empezar. Para gestionar diseños de búsqueda, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

El procedimiento siguiente explica cómo crear o modificar un diseño de búsqueda.

Para crear o modificar un diseño de búsqueda

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 tipo del registro para el que desee crear o modificar un diseño de búsqueda.
- 4 En la página Personalización de aplicaciones de *tipo de registro*, haga clic en el vínculo Diseño de búsqueda de *tipo de registro*.
- 5 En la lista Diseño de búsqueda, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
 - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

- Haga clic en Eliminar para eliminar un diseño existente que no esté asignado actualmente a un rol. El asistente para el diseño de búsqueda le guiará durante todo el proceso.

6 En el Paso 1, Definir nombre de diseño, escriba o modifique el nombre y, si lo desea, proporcione una descripción del diseño.

7 Haga clic en Siguiente.

En el Paso 2, Especificar campos de búsqueda, aparecen tres listas:

- **Campos de búsqueda no disponibles.** Esta lista muestra todos los campos que no están disponibles para realizar búsquedas. Esta lista está vacía de manera predeterminada.
- **Campos de búsqueda dirigida.** Esta lista muestra todos los campos que están disponibles para realizar búsquedas dirigidas y que se mostrarán en el applet de búsqueda del tipo de registro en la barra de acciones. El applet de búsqueda dirigida puede mostrar un máximo de siete campos. Por lo tanto, si se agregan más de siete campos a la lista, sucederá lo siguiente:
 - Aparecerá un mensaje de error.
 - Los campos seleccionados estarán disponibles como campos predeterminados rellenos automáticamente en el formulario de criterios Búsqueda avanzada.
 - Los campos seleccionados aparecerán como campos predeterminados rellenos automáticamente en los criterios de filtrado al crear o refinar listas.
 - Los campos seleccionados aparecerán como conjunto de campos de los que puede realizar búsquedas en la ventana de búsqueda.

No es necesario especificar ningún campo en la lista de campos de búsqueda dirigida. Si no se especifica ningún campo, el tipo de registro no aparecerá en el applet de búsqueda dirigida. Si se eliminan tipos de registro innecesarios de la búsqueda dirigida, podrá encontrar el tipo de registro que necesita con más rapidez.

- **Campos de búsqueda adicionales.** Esta lista muestra los campos que no estarán disponibles para la búsqueda dirigida en otras búsquedas, como las búsquedas avanzadas.

Los campos indizados se muestran en verde. Los campos indizados que no distinguen entre mayúsculas y minúsculas se muestran en azul.

NOTA: para obtener un rendimiento óptimo, utilice campos indizados al definir los campos de búsqueda. Si la lista Campos de búsqueda de destino o Campos de búsqueda adicionales contiene algún campo que no esté optimizado, aparecerá un mensaje de advertencia.

Organice los campos en una lista haciendo clic en la flecha arriba o abajo, y mueva los campos entre las listas haciendo clic en las flechas hacia derecha e izquierda o las flechas arriba y abajo. El orden de los campos en las listas se utiliza en el applet de búsqueda dirigida en la barra de acciones y en los formularios de criterios de búsqueda.

8 En el paso 2, mueva los campos a la lista Campos de búsqueda no disponibles y organice los campos en las listas Campos de búsqueda de destino y Campos de búsqueda adicionales, según sea necesario.

PRECAUCIÓN: se recomienda agregar campos a las listas poco a poco, ya que el número de columnas de las listas puede afectar directamente al rendimiento. El rendimiento varía notablemente según el tipo de registro y el tipo de campo. Cada campo adicional puede aumentar el tiempo de carga para la lista.

9 Haga clic en Siguiente.

En el paso 3, Definir diseño de resultados de búsqueda, hay tres listas:

- **Campos de resultados de búsqueda no disponibles.** Esta lista muestra todos los campos que no van a aparecer en los resultados de búsqueda.
- **Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda.** Esta lista muestra los campos que aparecerán en los resultados de búsqueda de la ventana de búsqueda. Esta lista tiene un límite de nueve campos.
- **Campos de resultados de la búsqueda adicionales.** Esta lista muestra los campos adicionales, además de los campos de la lista Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda, que aparecerán en resultados de búsqueda distintos de los resultados de la ventana de búsqueda.

El número total de campos permitido en las listas Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda y Campos de resultados de la búsqueda adicionales es 20, lo que significa que los resultados de búsqueda no pueden mostrar más de 20 columnas. Para obtener más información sobre la búsqueda en los registros, consulte [Búsqueda de registros](#).

- 10 En el paso 3, Definir diseño de resultados de búsqueda, mueva los campos a las listas Campos de resultados de la búsqueda de la ventana de búsqueda y Campos de resultados de la búsqueda adicionales y reorganícelos, según sea necesario.
- 11 Active o desactive las siguientes casillas de verificación, según sea necesario, para configurar el comportamiento de las ventanas de búsqueda:
 - Configurar ventana de consulta con campos predeterminados
 - Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta
 - Resolución automática activada
 - Mostrar la lista sensible al contexto como valor predeterminado de la ventana de búsqueda

- 12 Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Personalización de diseños de ítems relacionados](#) (en la página 102)
- [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103)
- [Creación de diseños de la página inicial de registros](#) (consulte "[Crear diseños de la página inicial de registros](#)" en la página 117)

Gestionar acceso a listas y orden de listas

Para cada tipo de registro puede especificar las listas que están disponibles para cada rol así como el orden en el que se muestran las listas en la página inicial del tipo de registro.

Puede crear un nuevo diseño únicamente para aquellos roles que todavía no ha personalizado. También puede editar o eliminar diseños existentes. No puede gestionar el acceso a las listas y el orden de las listas privadas del usuario.

Antes de comenzar:

Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación, así como los privilegios Gestionar listas públicas y Gestión de roles.

Para crear o modificar el acceso a las listas

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3** En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
- 4** En la sección Acceso a listas y orden, haga clic en el enlace Acceso a listas y orden de *tipo de registro*.
- 5** En la página Diseño de orden de listas, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
 - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
- 6** Si va a crear un nuevo diseño, seleccione un rol en la lista desplegable Nombre del rol.
En la lista sólo están disponibles los roles que no tienen ya un diseño asociado.
- 7** Mueva las listas entre Todas las listas, Lista disponible para este rol y Ver en lista reducida, según considere necesario.
 - Todas las listas contiene, aparte de las listas privadas, todas las listas del tipo de registro.
 - Lista disponible para este rol contiene todas las listas disponibles para el rol seleccionado.
 - Ver en vista reducida contiene las listas mostradas en la sección Lista de la Página inicial del tipo de registro, así como el menu emergente de la vista del tipo de registro.
- 8** Reorganice el orden de las listas como desee mediante las flechas de dirección arriba y abajo.
- 9** Haga clic en Guardar.

Crear informes personalizados de la página inicial

Puede agregar varios informes, incluidos informes predefinidos y personalizados, a las páginas inicial de tipo de registro. Esta función permite proporcionar la información más relevante para distintos usuarios. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar un informe personalizado de solicitud de servicio.

Para algunos tipos de registros, los informes estándar se muestran en la página inicial de tipo de registro de forma predeterminada. Puede sustituir los informes estándar con distintos informes, o bien puede agregar informes adicionales. También puede especificar informes de página inicial para tipos de registros en los que no se muestra ninguna página inicial de tipo de registro de forma predeterminada.

Para que un informe predefinido o personalizado esté disponible en una página inicial de tipo de registro, primero cree un registro Informe personalizado de página inicial para el informe. Cuando cree o edite los diseños de página inicial para un tipo de registro, en la lista Secciones disponibles del Asistente de diseño de páginas de inicio se muestra cualquier registro de informe personalizado de página inicial creado para el tipo de registro. A continuación puede hacer que un informe esté disponible en un diseño de página inicial de la siguiente forma:

- Puede agregar el informe a un diseño de página inicial, para que cualquier usuario cuyo rol tenga dicho diseño de página inicial pueda ver automáticamente dicho informe en su página inicial de tipo de registro.
- Puede dejar el informe como una sección disponible en un diseño de página inicial de tipo de registro, para que cualquier usuario cuyo rol tenga dicho diseño de página inicial y el privilegio Personalizar páginas principales pueda agregar dicho informe a su página inicial de tipo de registro.
- Si no desea que los usuarios con un determinado rol puedan agregar el informe a su página inicial de tipo de registro, puede mover el informe fuera de la lista Secciones disponibles del Asistente de diseño de páginas de inicio.

Para obtener más información sobre cómo personalizar páginas iniciales, consulte [Crear diseños de la página inicial de registros](#) (en la página 117).

Si el rol tiene los privilegios adecuados, puede crear informes personalizados y agregarlos a los diseños personalizados de página inicial para todos los tipos de registros. En la siguiente tabla se muestran los privilegios necesarios para las distintas tareas que se deben realizar para que un informe personalizado esté disponible en una página inicial.

| Tarea | Privilegio necesario | Notas |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Opcional) Crear un informe personalizado y publicarlo en una carpeta disponible para toda la compañía | Administrar informes personalizados | Para obtener más información, consulte Introducción a las respuestas (informes personalizados) . |
| Crear un informe personalizado de página inicial | Personalizar la aplicación Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal | Las instrucciones para esta tarea se proporcionan en este tema. |
| Agregar una sección de informe personalizado a un diseño de página inicial | Personalizar la aplicación Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal | Para obtener más información, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 117). |
| Agregar un diseño de página inicial a un rol de usuario | Administrar usuarios y acceso | Para obtener más información, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 237). |
| (Opcional) Agregar o eliminar una sección de informe personalizado a una página inicial (usuario final) | Personalizar páginas principales | Para obtener más información, consulte Cambiar los diseños de la página inicial . |

Antes de comenzar. Se debe haber creado y guardado el informe personalizado que desea activar en una página inicial para poder realizar este procedimiento.

Para crear un informe personalizado de página inicial

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4** En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en Informe personalizado de página inicial de *tipo de registro*.
- 5** En el campo Nombre, introduzca el nombre del informe personalizado.
- 6** En los campos Altura y Ancho, seleccione Sencillo o Doble.
Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.
NOTA: Los informes que tiene un valor de atributo HTML RowSpan superior a 2 a veces sobrepasan el tamaño especificado.
- 7** Si es necesario, seleccione la casilla de verificación Ejecutar informe inmediatamente.
Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.
- 8** En el campo Ruta de informe, introduzca la ruta del informe.
Puede pegar la ruta del informe desde la ventana Abrir análisis. Para copiar la ruta:
 - a** Haga clic en el botón Abrir análisis de la página Introducción a las respuestas.
 - b** Seleccione un informe.
 - c** Copie el valor en el campo Ítem.
Por ejemplo:
Carpeta compartida: Análisis predefinidos/Analística del historial de etapas de venta:
Informe de ventas del mes pasado
- 9** Haga clic en Guardar.

Crear diseños de la página inicial de registros

Puede crear diseños personalizados de página inicial para distintos tipos de registros. Esta función permitirá proporcionar la información más relevante a los diferentes usuarios, lo que incluye la posibilidad de visualizar informes personalizados en las páginas iniciales de tipo de registro. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar la tarea actual relacionada con la solicitud de servicio del usuario y un informe personalizado de solicitud de servicio.

NOTA: Si desea utilizar un informe predefinido o personalizado en un diseño personalizado de página inicial, primero debe crear un registro Informe personalizado de página inicial para el informe, mediante el procedimiento descrito en [Crear informes personalizados de la página inicial](#) (en la página 115).

Puede copiar un diseño de página inicial existente y luego modificarlo de acuerdo con sus necesidades. También puede editar diseños de página inicial existentes, excepto el diseño de página inicial predeterminado que es de sólo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo.

Después de crear un diseño personalizado de página inicial, debe utilizar el Asistente de gestión de roles para asignar el diseño a los roles de usuario que necesitan utilizar dicho diseño. Los usuarios cuyo rol incluye el privilegio Personalizar páginas principales pueden personalizar su propio diseño de página inicial para un tipo de registro. El diseño personalizado puede mostrar cualquier sección que ponga a su disposición en el diseño de página inicial asignado al rol de usuario para dicho tipo de registro.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.

Para crear o modificar un diseño de página inicial

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en el vínculo Diseño de página inicial de *tipo de registro*.
- 5 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
 - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.
- 6 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.
- 7 En el Paso 2, Diseño de página de inicio, especifique las secciones disponibles y mostradas de la siguiente forma:
 - Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.
La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden agregar a una página inicial. Si no desea que un usuario pueda agregar una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.
 - Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.
Deje la secciones con doble ancho en la lista Lado izquierdo. Se extienden automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestra.
- 8 Haga clic en Finalizar.

NOTA: Después de agregar un diseño de página inicial personalizado a la aplicación, es necesario ponerlo a disposición de un rol de usuario antes de que los usuarios puedan verlo. Para obtener más información sobre la adición y modificación de roles de usuario, consulte [Añadir roles](#) (consulte "Adición de roles" en la página 237). Los usuarios cuyo rol tiene el privilegio Personalizar páginas principales, pueden editar el diseño de sus páginas iniciales con cualquier lista o informe disponible para ellos en el diseño de página inicial asignado a su rol para ese tipo de registro.

Personalización de seguimientos de auditoría

Puede realizar un seguimiento de la creación, eliminación y restauración de campos auditados en Oracle CRM On Demand, así como especificar los campos en el seguimiento de auditoría de determinados tipos de registros a los que se realizará el seguimiento si dichos tipos de registro están configurados para la compañía. La siguiente tabla muestra los campos auditados de manera predeterminada. Si los usuarios realizan actualizaciones en los campos en dichos tipos de registro que el administrador ha marcado como auditables, se generará un registro de seguimiento de auditoría que realiza el seguimiento de la información, como valor antiguo y nuevo, así como la fecha/hora y el usuario que realizó los cambios.

Para nuevos clientes y aquellos que actualicen Oracle CRM On Demand a esta versión, si audita campos específicos para tipos de registros, la auditoría de la creación, eliminación y restauración de campos específicos para tipos de registro se activa de forma predeterminada. Si no audita campos específicos de tipos de registro, se desactiva toda la auditoría de creación, eliminación y restauración de registros de campos específicos para tipos de registro. A continuación, los clientes pueden cambiar esta configuración de auditoría de nivel de registro.

Puede ver todos los cambios realizados en los tipos de registro auditables de toda la compañía, como los creados, eliminados o restaurados, mediante el seguimiento de auditoría maestro. Para obtener más información, consulte [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 52).

De forma predeterminada, la auditoría de oportunidades, solicitudes de servicio y usuarios está activada. Sin embargo, otros tipos de registro se deben configurar activando los tipos de registro para su uso con la compañía o seleccionando los campos que desee auditar. También debe asegurarse de que la información relacionada con el seguimiento de auditoría del tipo de registro que desee auditar se establece en solo lectura. Para obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227).

En cada tipo de registro, puede especificar los campos, tanto estándar como personalizados, que se van a auditar. Si necesita aumentar el número máximo de campos auditados, edite el campo Campos auditables del tipo de registro en el perfil de la compañía. El número total de campos auditados disponibles también se muestran en la página de configuración del administrador de campos auditados.

La auditoría tarda más tiempo y consume más recursos

La auditoría incluye procesamiento adicional para evaluar las reglas de negocio apropiadas y para agregar los datos adicionales para su almacenamiento. Como resultado, la operación requiere más tiempo cuando activa la auditoría. Para minimizar el impacto, se limita el número de campos auditables a 35 para cada tipo de registro. Si decide incrementar el límite editando Campos auditables del tipo de registro en el perfil de la compañía, el procesamiento tardará más tiempo. Cuantos más campos cambie y marque como auditables en un tipo de registro, más tardará en guardar el registro.

Algunos tipos de registro tienen determinados campos auditados de forma predeterminada. Sin embargo, hay registros que no tienen ninguno.

| Tipo de registro | Campos auditados predeterminados |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | No se auditan campos de forma predeterminada. |
| Actividad | No se auditan campos de forma predeterminada. |
| Dirección | No se auditan campos de forma predeterminada. |
| Aplicación | Ingresos anuales, ID de aplicación, Estado de aprobación, Fecha de aprobación, Campaña, Moneda, Aprobador actual, Dirección de correo electrónico, Relaciones con el socio existentes, Beneficios de relación con el socio esperados, Nombre, Apellidos, Ubicación, Número de fax principal, Número de teléfono principal, Nombre, Número de empleados, Socio, Programa de socios, Tipo de socio, Nivel del programa, Motivo de rechazo, Fuente, Estado de envío, Nº de fax del trabajo, Nº de teléfono del trabajo. |
| Campos de contacto | No se auditan campos de forma predeterminada. |
| Objetos personalizados 01 o superior | No se auditan campos de forma predeterminada. |
| Registro del negocio | Estado de aprobación, Contacto asociado, Cliente asociado, Oportunidad potencial asociada, Oportunidad asociada, Teléfono móvil, Ciudad, Fecha de cierre, Nombre de la compañía, País, Moneda, Aprobador actual, Tamaño del negocio, Correo electrónico, Fecha de caducidad, Fax, Nombre, Apellidos, Nombre, Cuenta de socio de origen, Programa de socios, Código postal, Socio principal, Interés del producto, Motivo de rechazo, Región, Calle, Estado de envío, Número de teléfono, Tipo. |
| Fondo | Propietario, Socio, estado, Importe objetivo. |
| Solicitud de fondos | Aprobado, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Importe reclamado, Fecha de caducidad, Fondo, Concedido, Propietario, Fecha de aprobación previa, Solicitud de aprobación previa, Estado. |
| Oportunidad potencial | No se auditan campos de forma predeterminada. |
| Solicitud de MDF | Importe aprobado previamente, Importe solicitado, Estado de aprobación, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Estado de la reclamación, Fondo, Fecha de Fecha de aprobación previa, Estado de envío, Fecha de envío, Importe total aprobado de reclamación, Importe total solicitado de reclamación. |
| Oportunidad | Fecha de cierre, Pronóstico, Propietario, % de probabilidad, Ingresos, Etapa de ventas. |
| Póliza | Cantidad nominal. Para obtener más información, consulte Campos de pólizas. |
| Solicitud de servicio | Área, Causa, Descripción, Propietario, Prioridad, Fuente, Estado, Asunto, Tipo. |

| Tipo de registro | Campos auditados predeterminados |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Firma | Contacto |
| Solicitud de precios especiales | Estado de aprobación, Fecha de autorización, Fecha de la decisión sobre la reclamación, Estado de la reclamación, Estado de envío, Fecha de envío, Importe total autorizado, Importe total solicitado, Importe total aprobado de reclamación, Importe total solicitado de reclamación. |
| Usuario | Enviar siempre alertas críticas, Tipo de autenticación, Correo electrónico, Identificador externo para inicio de sesión único, Rol, Estado, ID de inicio de sesión de usuario. |

Se aplican las siguientes consideraciones a los campos en materia de auditoría:

- Para Cuentas, Contactos y Objetos personalizados 01 o superior, asegúrese de que los perfiles de acceso se han configurado correctamente para tener acceso al applet secundario de seguimiento de auditoría. Los administradores deben proporcionar acceso a los roles específicos que requieren acceso al applet secundario de seguimiento de auditoría.
- Los campos obligatorios se muestran en rojo. No puede guardar el seguimiento de auditoría del usuario si quita cualquiera de los campos obligatorios seleccionados.
- En los campos de teclas extranjeras, el nombre (no el ID) se almacena y muestra en el seguimiento de auditoría. Por ejemplo, si se audita la relación entre cuentas en Oportunidad, el seguimiento de auditoría muestra el nombre de la cuenta en lugar del ID de fila.
- No hay campos de dirección disponibles para ninguno de los tipos de registro auditables.
- Los campos de lista de opciones muestran los valores dependientes del idioma (LDV, language dependent values) del usuario.
- Las columnas de ID que no aparecen en los diseños no están disponibles para auditar.

NOTA: por motivos de seguridad, los campos auditados predeterminados para el tipo de registro Usuario no se pueden desactivar.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Administrar la auditoría de campos.

Para personalizar el seguimiento de auditoría para un tipo de registro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Configuración de auditorías de campos, haga clic en el enlace Configuración de auditorías de campos para el *tipo de registro*.
- 5 (Opcional) Seleccione Creación de registros de *tipo de registro* de auditoría si desea realizar el seguimiento de la creación de registros en el seguimiento de auditoría.

- 6 (Opcional) Seleccione Eliminación/Restauración de registros de *tipo de registro* de auditoría si desea realizar el seguimiento de la eliminación o restauración de registros en el seguimiento de auditoría.
- 7 En la página Configuración de campos de auditoría, mueva los campos desde la lista Campos disponibles a la lista Campos auditados según sea necesario.

Si excede el límite de la compañía, recibirá un mensaje de error.

La lista Campos disponibles contiene todos los campos personalizados y estándar para el tipo de registro que aún no se han auditado.
- 8 Haga clic en Guardar.

La auditoría de un campo se aplica inmediatamente después de habilitarla.

Acerca de la información de los campos modificados de los registros

Oracle CRM On Demand utiliza los siguientes campos del sistema para almacenar información sobre el cambio más reciente en un registro:

- Modificación externa
- Modificación: fecha
- Modificado por
- Modificación: fecha externa

En algunos casos, Oracle CRM On Demand escribe información en uno o varios de estos campos para reflejar un cambio en el registro que no está causado por una acción explícita del usuario. Por este motivo, se recomienda que no confíe en la información de estos campos para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en los registros. En su lugar, utilice la función de seguimiento de auditoría para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en campos concretos de los registros. Para obtener información sobre la personalización del seguimiento de auditoría para tipos de registro, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (en la página 119).

A continuación se muestra un ejemplo de un cambio de sistema del campo Modificado por de un registro: un usuario elimina una cuenta enlazada a un registro de contacto como cuenta principal del contacto. Al depurar el registro de la cuenta eliminada de la base de datos, se quita de la base de datos el enlace entre la cuenta eliminada y el contacto. Una vez eliminado el enlace de la base de datos, cuando un usuario vuelva a abrir ese registro de contacto, Oracle CRM On Demand seleccionará otra cuenta enlazada como cuenta principal del contacto y escribirá el ID de la cuenta en el campo de la cuenta principal. O bien, si no hay ninguna cuenta enlazada al contacto, Oracle CRM On Demand actualizará el registro para reflejarlo. Oracle CRM On Demand actualizará el campo Modificado por con el nombre del usuario que haya abierto el registro de contacto.

Especificación de diseños de página dinámica

Los diseños dinámicos agilizan la aplicación para los usuarios finales al permitirles gestionar únicamente el subconjunto de información que es relevante en una situación dada. Por ejemplo, imagine que su compañía desea realizar el seguimiento de tipos de cuenta diferentes, como cuentas de cliente, de clientes potenciales o de socios. Con la característica de diseño de página dinámica, puede configurar diferentes diseños que muestren un conjunto diferente de campos de cuenta y elementos relacionados en función del tipo de cuenta.

A continuación, puede asociar los diferentes diseños a uno o más roles de usuario. Cuando los usuarios profundizan en un registro de cuenta determinado, se les muestra el diseño de página adecuado, según el rol del usuario y el tipo de cuenta.

Si define diseños de páginas dinámicas para un tipo de registro, se utiliza un valor de lista de opciones predefinido para realizar la interpretación de los diseños de página. Especifique que se muestre un diseño de página para cada valor de la lista de opciones. Así los usuarios podrán ver diferentes diseños de página para diferentes registros del mismo tipo, según el valor de la lista de opciones seleccionado en el registro.

Debe asociar los diseños de páginas dinámicas a los roles de usuario, según considere necesario. Existe una relación muchos a muchos entre los diseños de páginas dinámicas y los roles de usuario.

Cada valor de la lista de opciones solo tiene asociado un diseño, pero un diseño de página se puede asociar a varios valores de la lista de opciones. Hay un límite de 200 asociaciones entre los valores de la lista de opciones y los diseños de página. No se puede eliminar un diseño que ya se encuentre asociado a un rol de usuario.

Precaución: se recomienda que todos los diseños dinámicos asociados a una lista de opciones principal incluyan dicha lista. Si uno de los diseños asignados no tiene la lista de opciones principal, y el valor de la lista de opciones asociado a ese diseño se selecciona y se guarda para un registro, no podrá ver la lista de opciones principal en el diseño, por lo que no podrá editar el campo.

En la siguiente tabla se muestran los valores predefinidos de la lista de opciones principal para cada tipo de registro.

| Tipo de registro | Lista de opciones principal |
|-----------------------|---------------------------------|
| Cuenta | Tipo de cuenta |
| Cita | Tipo |
| Plan de negocio | Tipo |
| Campaña | Tipo de campaña |
| Contacto | Tipo de contacto |
| Oportunidad potencial | Fuente de oportunidad potencial |
| Oportunidad | Tipo de oportunidad |
| Objetivos | Tipo |
| Solicitud de servicio | Tipo |
| Solución | Estado |
| Tarea | Tipo |
| Fondo | Estado |
| Solicitud de fondos | Estado |
| Unidad familiar | Segmento |
| Cartera | Tipo de cuenta |

| Tipo de registro | Lista de opciones principal |
|-----------------------------------------|---------------------------------|
| Distribuidor | Estado |
| Vehículo | Tipo de producto |
| Información financiera del vehículo | Tipo de financiación |
| Formación médica | Tipo |
| Socio | Estado de organización de socio |
| Programa de socios | Tipo de socio |
| Ingresos: Ingresos por cuenta | Tipo |
| Ingresos: Ingresos del contacto | Tipo |
| Actividad: Cita | Tipo |
| Actividad: Tarea | Tipo |
| Activo | Tipo de activo |
| Ingresos | Tipo |
| Ingresos de productos de la oportunidad | Tipo |
| Objetos personalizados 01-03 | Tipo |
| Objetos personalizados 04 o superior | Tipo |
| Evento de formación médica | Tipo |
| Actividad de la visita | Tipo |
| Póliza | Línea de negocio |
| Asignación | Tipo |
| Plan de mensajes | Tipo |
| Informe de auditoría de inventario | Tipo |
| Transacción de muestra | Tipo |

Diseños y listas de páginas

Puede utilizar diseños de página y privilegios de rol para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o restrinja una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol de usuario, el usuario podrá buscar todos los campos que se encuentren disponibles en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol

de usuario para el tipo de registro específico. Además, al crear o refinar una lista, el usuario puede seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda.

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 el rol de usuario, el usuario tan sólo podrá buscar un campo si cumplen los dos criterios siguientes:

- El campo está disponible en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo aparece en el diseño de la página de detalles que se haya asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Si se han definido diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica.

Asimismo, al crear o refinar una lista, el usuario sólo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida tras la búsqueda en caso de que el campo se muestre en al menos uno de los diseños de página de detalles, incluidos los diseños de páginas dinámicas que se hayan asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Esta restricción también afecta a los elementos que el usuario pueda exportar de una 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 la lista. El usuario no puede exportar todos los campos de los registros de la lista.

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar la aplicación – Administrar diseños dinámicos.

Para crear o modificar un diseño de página dinámica

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 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 vínculo del tipo de registro necesario.
- 4 En la sección Administración de diseños dinámicos, haga clic en el vínculo Diseño dinámico de *tipo de registro*.
- 5 En la lista Diseño de página dinámica, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
 - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.El Asistente para diseño dinámico le guiará durante todo el proceso.
- 6 En el paso 1 Nombre del diseño:
 - a Especifique un nombre para el diseño dinámico.
 - b Seleccione un de diseño predeterminado. Este diseño se presenta como el predeterminado en el siguiente paso.

El campo Lista de opciones principal muestra la lista de opciones cuyos valores determinan el diseño que verán los usuarios.

- 7 En el Paso 2, Asignar diseños, asocie cada uno de los valores de la lista de opciones a un nombre de diseño.

NOTA: para cada diseño de página dinámica, hay un límite de 200 asociaciones entre la lista de opciones principal y los diseños de página.

Cuando un registro tiene el valor de la lista de opciones correspondiente, se muestra el diseño seleccionado.

- 8 Haga clic en Finalizar.

Mostrar páginas Web externas en fichas

En Oracle CRM On Demand, puede mostrar el contenido Web en fichas. Dicho contenido puede ser páginas Web externas o datos de la compañía disponibles desde la Web. Por ejemplo, puede realizar el seguimiento de la información de inventario en otra aplicación Web, la cual desea poner a disposición de los representantes de servicio para cuando trabajan en Oracle CRM On Demand. Para solucionar este requisito, puede crear una ficha Web personalizada para mostrar la aplicación Web externa en el área de contenido principal de Oracle CRM On Demand.

También puede crear subprogramas Web personalizados para albergar contenido Web. Para obtener información acerca de los subprogramas Web personalizados y cómo se comparan con fichas Web personalizadas, consulte [Acerca de los subprogramas Web personalizados](#) (en la página 128).

Para que una página Web personalizada esté visible, debe añadir la ficha al rol de usuario requerido mediante el Asistente de gestión de roles.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Antes de mostrar información externa en una página de Oracle CRM On Demand, compruebe lo siguiente:

- La aplicación externa tiene una interfaz Web
- La aplicación externa o página Web no requiere el control completo de la ventana del explorador

NOTA: Debe asegurarse de que los servicios Web están activados para la compañía si tiene pensado utilizar funciones como, por ejemplo, Inicio de sesión único, o integrar el sitio Web con Oracle CRM On Demand.

Para mostrar una página Web externa en una ficha

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Fichas Web personalizadas.

- 4 En la página Lista de fichas personalizadas, haga clic en Nuevo.
- 5 En la página Ficha web personalizada, utilice la siguiente tabla para rellenar la información necesaria y guarde el registro.
- 6 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para la compañía, active la casilla de verificación Marca de traducción (en la página de listas Ficha Web personalizada) para la ficha Web.

| Campo | Comentarios |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Nombre de la ficha web personalizada. |
| Tipo | Seleccione URL o HTML. |
| Campos de usuario | Seleccione una opción de la lista desplegable Campos de usuario para agregar campos de parámetro al campo URL o HTML en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%% en el campo URL o HTML, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión. |
| URL | <p>NOTA: este valor sólo está disponible si selecciona URL del menú Tipo.</p> <p>Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, www.oracle.com. No es necesario que introduzca la parte <code>http://</code> de la dirección URL.</p> <p>También puede incluir parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%nombredecampo%%%), que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Si no especifica ninguna dirección URL, se dirige al usuario a una URL nula cuando hace clic en la ficha.</p> <p>Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en la ficha Web.</p> |

| Campo | Comentarios |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adiciones de encabezado HTML | <p>NOTA: este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo.</p> <p>El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <iframe>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <head> del código HTML en este campo.</p> <p>No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <head>.</p> |
| HTML de ficha web | <p>NOTA: este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo.</p> <p>El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <iframe>. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agrega a las etiquetas <body>.</p> |
| Descripción | Introduzca una descripción para la ficha web. |
| Altura | Introduzca un valor en píxeles para la ficha web. |
| Ancho | Introduzca un valor en píxeles para la ficha web. |
| Icono | Haga clic en el icono de búsqueda junto a la etiqueta Icono y seleccione un icono de la ventana. |

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marca de traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de qué términos hay que traducir.

Después de agregar una página Web personalizada a Oracle CRM On Demand, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte [Añadir roles](#) (consulte "Adición de roles" en la página 237).

Acerca de los subprogramas Web personalizados

Los subprogramas Web personalizados le permiten incrustar contenido Web externo en:

- La página Detalles de un tipo de registro
- La Página inicial de un tipo de registro
- Mi página inicial
- La barra Acción

Puede crear tres tipos de subprogramas Web, lo que le permite incrustar distintos tipos de contenidos Web:

- **Contenido actualizable.** Se utiliza para incrustar contenidos actualizables RSS. Por ejemplo, puede que desee incrustar contenidos actualizables de noticias en Mi página inicial.

Nota: Sólo se soporta el estándar RSS 2.0.

- **HTML.** Se utiliza para incrustar código HTML. Por ejemplo, utilice este applet Web para incrustar widgets Web desde una fuente externa como es Google Maps.
- **URL.** Se utiliza para incrustar el contenido disponible en la URL especificada en un applet de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede que tenga un applet Web personalizado en la página de detalles de oportunidad potencial que le permite ver una búsqueda de Google del nombre de dicha oportunidad potencial.

Puede añadir un subprograma Web a cualquier tipo de registro en el que estén visibles los vínculos del diseño de la página.

Las dos ventajas de la creación de un subprograma Web personalizado en lugar de una ficha Web personalizada son las siguientes:

- Un applet Web personalizado que se muestra en una página, como Detalles de la oportunidad potencial, le permite ver los datos de la página de detalles junto con otros datos contextuales. Por otro lado, si ve los datos externos usando una ficha Web, cuando hace clic en la ficha Web, no accede a la página de detalles y se le redirecciona a la página de la ficha Web.
- Su compañía puede tener una gran cantidad de información que desea mostrar, por ejemplo, títulos de cartera. Con los subprogramas Web personalizados puede mostrar un amplio contenido de datos desde otro sitio Web sin tener que cargar la información en Oracle CRM On Demand. La carga de grandes volúmenes de datos en Oracle CRM On Demand requiere herramientas de integración para gestionar grandes volúmenes de columnas de datos.

Para obtener más información sobre cómo crear subprogramas Web para un tipo de registro, consulte [Crear subprogramas Web](#) (consulte "Creación de applets web" en la página 108). Para obtener más información sobre cómo crear subprogramas Web para Mi página inicial, consulte [Crear subprogramas Web globales](#) (en la página 136).

Crear subprogramas Web personalizados

Puede crear tres tipos de subprogramas Web personalizados (contenido actualizable RSS, HTML y URL) y agregarlos en las siguientes ubicaciones en Oracle CRM On Demand:

- En el caso de los subprogramas Web globales:
 - Barra de acciones
 - Mi página inicial
- En el caso de los subprogramas Web de tipo de registro:

- Página inicial de tipo de registro
- Página de detalles

En las siguientes secciones se describe cómo crear los distintos tipos de subprogramas Web personalizados.

Crear un subprograma de contenidos actualizables RSS

Cree este tipo de subprograma para los contenidos actualizables RSS que desee incrustar en la aplicación. Configure subprogramas de contenidos actualizables RSS para que el contenido incrustado sea relevante para los roles de usuario.

Puede permitir a los usuarios configurar subprogramas de contenidos actualizables RSS, pero se recomienda permitir la configuración de un número reducido de subprogramas. Si agrega un subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción y hace que los registros estén disponibles en una ficha Web personalizada, los usuarios podrán leer los contenidos actualizables más fácilmente porque no tendrán que desplazarse a una página distinta.

Para crear un subprograma de canales RSS

NOTA: Este es el paso final de la creación de un applet Web, como se describe en los temas: [Crear applets Web](#) (consulte "Creación de applets web" en la página 108) y [Crear applets Web globales](#) (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 136).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo | Comentarios |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Nombre del subprograma Web. |
| Ubicación | Los valores disponibles para este campo pueden variar según desde dónde acceda a la página del applet Web. Por ejemplo, si accede a esta página desde un applet Web global, los valores disponibles son: Barra de acción y Página inicial. |
| Columnas | <p>NOTA: este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial.</p> <p>Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.</p> |
| Tipo | Seleccione Contenido actualizable. |
| Campos de usuario | <p>Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario para agregar campos de parámetros de usuario al campo URL en la posición actual del cursor.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión.</p> |

| Campo | Comentarios |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campos de tipo de registro | <p>NOTA: este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles.</p> <p>Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.</p> |
| URL | <p>Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, http://rss.news.yahoo.com/topstories.</p> <p>Debe incluir la parte <i>http://</i> en la dirección URL.</p> <p>También puede incluir en este campo parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el subprograma llama a la dirección URL de origen.</p> <p>Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo.</p> <p>NOTA: cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.</p> |
| Permitir a los usuarios sustituir URL | <p>Configure los subprogramas de contenidos actualizables RSS para el contenido relevante para los roles de usuario. Aunque puede permitir que los usuarios configuren estos subprogramas, se recomienda que solamente lo haga con un número reducido de subprogramas.</p> |
| Abrir registros en | <p>Seleccione un valor según si desea que los registros se abran en la ventana actual del explorador o en una nueva. Si desea agregar el subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción, recuerde que los contenidos actualizables se pueden leer fácilmente en una nueva ventana del explorador. De esta forma, los usuarios no tienen que acceder a otra página.</p> |
| Altura | <p>Altura del applet, en píxeles.</p> |

Crear un subprograma Web HTML

Cree este tipo de subprograma para el contenido incrustado en el código HTML al que desee realizar adiciones.

Para crear un subprograma Web HTML

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet Web, como se describe en los temas: [Crear applets Web](#) (consulte "Creación de applets web" en la página 108) y [Crear applets Web globales](#) (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 136).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo | Comentarios |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Nombre del subprograma Web. |
| Ubicación | Los valores disponibles para este campo pueden variar según desde dónde acceda a la página del applet Web. Por ejemplo, si accede a esta página desde un applet Web global, los valores disponibles son: Barra de acción y Página inicial. |
| Columnas | <p>NOTA: este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial.</p> <p>Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.</p> |
| Tipo | Seleccione HTML. |
| Campos de <i>tipo de registro</i> | <p>NOTA: este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles.</p> <p>Sitúe el cursor en el campo HTML del subprograma Web donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.</p> |
| Adiciones de encabezado HTML | <p>El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega el applet web. El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento <iframe>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <head> del código HTML en este campo.</p> <p>No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <head>.</p> |

| Campo | Comentarios |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTML de applet web | <p>El HTML que especifique se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> dentro del código HTML de la página a la que agregue el subprograma Web.</p> <p>El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento <iframe>. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <body>.</p> |
| Ejecutar siempre | Este indicador determina si se ejecutará un applet web personalizado al minimizar el applet. Sólo está disponible para applets web personalizados en la página Detalles. |
| Altura | Altura del applet, en píxeles. |

Crear un subprograma Web de dirección URL

Cree este tipo de subprograma cuando desee incrustar contenido de una dirección URL en un IFrame.

Para crear un nuevo subprograma Web de dirección URL

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet Web, como se describe en los temas: [Crear applets Web](#) (consulte "Creación de applets web" en la página 108) y [Crear applets Web globales](#) (consulte "Crear subprogramas Web globales" en la página 136).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo | Comentarios |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Nombre del subprograma Web. |
| Ubicación | Los valores disponibles para este campo pueden variar según desde dónde acceda a la página del applet Web. Por ejemplo, si accede a esta página desde un applet Web global, los valores disponibles son: Barra de acción y Página inicial. |
| Columnas | <p>NOTA: este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial.</p> <p>Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.</p> |
| Tipo | Seleccione Dirección URL. |
| Campos de usuario | Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario para agregar campos de parámetros de usuario al |

| Campo | Comentarios |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>campo URL en la posición actual del cursor.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión.</p> |
| Campos de tipo de registro | <p>NOTA: este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles.</p> <p>Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.</p> |
| URL | <p>Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hipervínculo, por ejemplo, http://maps.google.com.</p> <p>Debe incluir la parte <code>http://</code> de la dirección URL.</p> <p>También puede incluir en este campo parámetros contextuales situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Por ejemplo, la siguiente dirección URL transfiere la dirección de envío a Google Maps:</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%%Ship_To_ADDR_Address1%%,+%%Ship_To_CITY_City%%,+%%SHIP_LIST_USSTATE%%</code></p> <p>Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo.</p> <p>NOTA: cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.</p> |
| Ejecutar siempre | Este indicador determina si se ejecutará un applet web personalizado al minimizar el applet. Sólo está disponible para applets web personalizados en la página Detalles. |
| Altura | Altura del applet, en píxeles. |

| Campo | Comentarios |
|-------|-------------|
| | |

Tema relacionado

El siguiente tema proporciona un ejemplo de creación de un applet web que muestra un canal RSS de Twitter:

- [Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS](#) (en la página 137)

Creación y gestión de diseños de la barra de acción

La barra de acciones puede contener una serie de secciones como Centro de mensajes, Buscar, Herramientas de comunicación y Vistos recientemente. Puede crear diseños personalizados para la barra de acciones y asignarlos a roles específicos en Oracle CRM On Demand.

Barra de acciones no disponible para los usuarios

De forma predeterminada, la barra de acciones aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand. Los usuarios pueden ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte [Cómo mostrar u ocultar la barra de acciones](#).

Si desea que la barra de acciones no esté disponible para un determinado rol de usuario, configure un diseño vacío (es decir, donde no se muestren secciones o no estén disponibles) y asigne el diseño al rol de usuario. De esta forma, la barra de acciones se oculta de forma permanente para los usuarios con ese rol.

El siguiente procedimiento explica cómo agregar un diseño de barra de acciones.

Para agregar un nuevo diseño de la barra de acción

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Diseño de barra de acción.
- 4 En Diseño de barra de acción, haga clic en Nuevo diseño.
- 5 En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.
- 6 En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.
- 7 Seleccione los campos que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles a Secciones mostradas con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.

8 Haga clic en Finalizar.

9 (Opcional) Haga clic en el botón Editar de cualquiera de los valores introducidos en los pasos del 4 al 7.

También puede copiar el diseño de la barra de acción predeterminado existente proporcionado en Oracle CRM On Demand y cambiar la descripción y configuración de los requisitos.

Para copiar un diseño de la barra de acción

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Diseño de barra de acción.

4 Haga clic en el enlace Copiar a la izquierda Diseño de barra de acción.

5 En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.

6 En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.

7 Seleccione los campos que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles a Secciones mostradas con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.

8 Haga clic en Finalizar.

NOTA: para copiar otros diseños de la barra de acción, haga clic en la flecha hacia abajo situada a la izquierda del nombre de la barra de acción para mostrar la función de copia.

Crear subprogramas Web globales

Un subprograma Web global es un subprograma Web personalizado que puede aparecer en una página inicial o en la barra Acción.

Al crear un subprograma Web global, debe agregarlo al diseño de la página inicial o la barra Acción.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados.

Para crear un nuevo subprograma Web global

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Subprogramas Web globales.

- 4 En la lista Mi subprograma, haga clic en Nuevo.
- 5 En la página Mi subprograma Web, rellene los siguientes campos:

| Campo | Comentarios |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Especifique un nombre. |
| Ubicación | Seleccione Página inicial o la barra Acción, en función de si va a aparecer el contenido externo en una página inicial o en la barra Acción. |
| Ejecutar siempre | Este indicador determina si se ejecutará un applet web global al minimizar el applet. Sólo está disponible para applets web globales en la barra de acciones. |

A continuación, rellene los campos en función del tipo de subprograma que necesite, como se describe en [Crear subprogramas Web personalizados](#) (en la página 129).

Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS

Este tema proporciona un ejemplo de cómo configurar un applet web de fuentes RSS. Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio. Este ejemplo configura un applet web de fuentes RSS en la página de detalles de registro de contacto para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas de campo. El applet web muestra la fuente Twitter del contacto.

El administrador de la compañía configura el campo de ID de Twitter en el tipo de registro de contacto y crea el applet web de Twitter. A continuación, agrega el nuevo campo y el applet web de Twitter al diseño de la página para el rol Representante de ventas. Los usuarios que tengan este rol podrán introducir el ID de Twitter de un contacto en la página Detalles del contacto. Cuando un usuario (con el rol Representante de ventas) rellene el campo con el ID de Twitter del contacto, las fuentes RSS de Twitter aparecerá en el contacto y el applet web de Twitter aparecerá en la página Detalles del contacto.

Antes de empezar. Para configurar el campo ID de Twitter, cree el applet web de Twitter y agregue el campo y el applet al diseño de la página; para ello, debe tener el privilegio Personalizar la aplicación en el rol de usuario.

Para crear un applet web de fuentes RSS (administrador de la compañía)

- 1 Configure el campo ID de Twitter en el tipo de registro de contacto de la siguiente forma:
 - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - b En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

- c** En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Contacto.
 - d** En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campo de contacto.
 - e** En la página Campos, haga clic en Campo nuevo.
 - f** En la página Edición de campo de contacto, introduzca el ID de Twitter en el campo Nombre visible y seleccione Texto (breve) en el campo Tipo de campo.
 - g** Guarde los cambios realizados.
- 2** Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
- 3** Cree el applet web de Twitter de la siguiente forma:
- a** En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Applet web de contacto.
 - b** En la página Lista de applets de contacto, haga clic en Nuevo.
 - c** En la página Applet web de contacto, introduzca los detalles del applet web de la siguiente forma:
 - Introduzca un nombre para el applet web, como Fuente de Twitter de contacto.
 - En el campo Ubicación, seleccione Página Detalles.
 - En el campo Tipo, seleccione Fuentes.
 - En los campos de URL, introduzca:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
 - En el campo Permitir a los usuarios sustituir URL, seleccione No.
 - En el campo Abrir registros en, seleccione Ventana actual.
 - En el campo Descripción, introduzca una descripción como Fuente de Twitter para el contacto.
 - En el campo Altura, introduzca 200.
 - NOTA:** la URL especifica que se deben mostrar 10 líneas de la fuente en el applet de la página Detalles de contacto (count=10). Para mostrar 10 líneas, la altura de 200 píxeles es la correcta para el applet. Si desea mostrar más de 10 líneas de la fuente en la página Detalles de contacto, cambie la URL según corresponda y aumente la altura del applet.
 - d** Guarde los cambios.
- 4** Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
- 5** Agregue el campo ID de Twitter y el applet de web al diseño de la página de contacto para el rol de usuario. Para ello:
- a** En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Diseño de página de contacto.
 - b** En el menú de nivel de registro del diseño de página asignado al rol Representante de ventas, haga clic en Editar.

- c** En el paso 3, Diseño de los campos, utilice las flechas para mover el campo ID de Twitter desde la sección Campos de contacto disponibles al campo de la sección de la página en la que va a aparecer, por ejemplo, a la sección Información clave de contacto.
- d** En el paso 4, Información relacionada, utilice las flechas para mover el applet de web que ha creado en la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.
- e** Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

La próxima vez que un usuario que tenga el rol Representante de ventas edite un registro de contacto o cree un nuevo registro de contacto, el usuario puede configurar las fuentes RSS de Twitter de un contacto como se describe en el siguiente procedimiento.

Para configurar las fuentes RSS de Twitter para un contacto (usuario)

- 1** Abra un registro de contacto existente o cree y guarde un contacto nuevo.
- 2** En la página Detalles de contacto, si el applet de las fuentes de Twitter de contacto no aparece en la página, agregue el applet de la siguiente forma:
 - a** Haga clic en Editar diseño.
 - b** Utilice las flechas para mover el applet de las fuentes de Twitter de contacto de la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.
 - c** Guarde los cambios.
- 3** En la página Detalles de contacto, haga clic en Editar.
- 4** En la página Edición de contacto, en el campo ID de Twitter, introduzca el ID de Twitter del contacto.
- 5** Guarde los cambios.

La fuente de Twitter del contacto aparecerá en el applet de las fuentes de Twitter de contacto en la página Detalles de contacto.

Carga de extensiones de cliente

Las *extensiones de cliente* son archivos que puede cargar y alojar en Oracle CRM On Demand en lugar de alojarlos en otros servidores. Al cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera una dirección URL única que se utiliza para hacer referencia a la extensión. Una extensión de cliente puede llamar a otra extensión de cliente mediante la dirección URL única de la segunda; también puede utilizar una dirección URL para desplegar una extensión de cliente en fichas web personalizadas, applets web personalizados y applets web globales.

Puede cargar archivos HTML, JPG, GIF, SWF y CSS desde la página Lista de extensiones de cliente de Oracle CRM On Demand para crear una extensión de cliente. El tamaño máximo de archivo es de 20 megabytes (MB). Sin embargo, cuanto menor sea el tamaño mejor será el rendimiento cuando el explorador descargue estos archivos de Oracle CRM On Demand.

NOTA: el servicio de Atención al cliente de Oracle CRM On Demand no tiene acceso a ningún componente de las extensiones de cliente. Estos componentes incluyen los archivos cargados o el contenido de los archivos, imágenes o ubicaciones desde los que se haga referencia a las extensiones de cliente, incluidas las fichas web personalizadas, los applets web personalizados y los applets web globales. Por lo tanto, usted es el responsable del mantenimiento y soporte de dichas extensiones.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio de carga de extensiones de clientes. Para obtener más información sobre la adición de privilegios, consulte [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236).

Para cargar una extensión de cliente

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.

La página Lista de extensiones de cliente muestra las extensiones ya cargadas. Puede eliminar las extensiones que desee en esta página.

NOTA: si elimina una extensión de cliente configurada para una ficha o applet web personalizados o applet web global, dichos applets dejarán de funcionar correctamente porque la extensión de cliente se ha eliminado. Oracle CRM On Demand no indica si una extensión de cliente determinada está en uso.

- 4 Haga clic en Nuevo.
- 5 Haga clic en el icono de clip para buscar el contenido que desea cargar como extensión de cliente. Este campo es necesario.
- 6 Escriba los detalles siguientes:
 - **Tipo MIME.** Indica el tipo de medio de Internet. Este tipo permite al explorador mostrar los tipos de medio correctamente. Introduzca todos los detalles de los tipos MIME. Dependiendo del tipo de archivo, introduzca una de estas opciones:
 - text/html
 - image/jpeg
 - image/gif
 - application/x-shockwave-flash
 - text/css
 - **Archivo: Tamaño (en bytes).** Tamaño del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
 - **Archivo: Extensiones.** Extensión del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
 - **Nombre.** Nombre de la extensión de cliente. Este campo es obligatorio.

- **Nombre de URL.** Este valor se utiliza para proporcionar un nombre significativo a la URL que dirige a la extensión de cliente. Los caracteres siguientes se pueden utilizar en el nombre de la URL: A-Z, a-z, 0-9, guión bajo (_) y punto (.). No se pueden utilizar dos puntos seguidos (..) y el punto (.) no debe ser el último carácter de la cadena. Ejemplos de nombres de URL podrían ser: Imagen_Logo y Mapa376. Es recomendable utilizar un valor para este campo lo más corto posible. Este campo solo cambia si el usuario lo edita. Por lo tanto, si sustituye el archivo cargado o modifica el nombre de extensión de cliente, el valor del campo Nombre de URL no se verá afectado. Como resultado, puede actualizar, mantener e implementar varias versiones de la extensión de cliente sin necesidad de volver a configurar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados o las fichas web globales. Mediante la edición de este campo, se modifican los campos URL relativa y URL completa. Este campo es obligatorio.
- **URL relativa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL relativa para navegar a la extensión de cliente desde Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados o las fichas web globales que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva dirección URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.
- **URL completa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL completa que apunta a la URL de la aplicación Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets personalizados o las fichas web globales que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva dirección URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.

7 Haga clic en Guardar.

NOTA: puede cargar una extensión de cliente pero no se activa hasta que se configura en una ficha web personalizada, applet web personalizado o ficha web global.

Después de cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera los campos URL relativa y URL completa. Puede utilizar estos valores para asociar una ficha web personalizada, applet web personalizado o ficha web global a la extensión de cliente. Estas ubicaciones se configuran de la misma forma que cualquier extensión alojada en los servidores.

Para editar una extensión de cliente existente

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3** En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.
- 4** En la página Lista de extensiones de cliente, busque la extensión que desea editar.
- 5** Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el campo Nombre. Este paso abre la página de detalles del cliente donde puede editar la extensión.
 - Haga clic en Editar.

- 6 Haga clic en Guardar.
- 7 Si ha reemplazado el archivo para la extensión de cliente, haga lo siguiente:
 - a Desconéctese de Oracle CRM On Demand.
 - b Borre la caché del explorador.
 - c Vuelva a conectarse para descargar la nueva extensión de cliente en la página en la que se despliega la extensión de cliente. Si no se desconecta y vuelve a conectar a Oracle CRM On Demand, la nueva extensión de cliente no se descargará hasta 30 días después de la primera descarga.

Directrices para editar la extensión de cliente

Tenga en cuenta las siguientes directrices:

- **Mantenga al mínimo el número de referencias a las extensiones de cliente de una página para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Reduzca el tamaño de las extensiones de cliente todo lo posible.** Por ejemplo, evite el uso de grandes archivos de imágenes o SWF. Cuanto menor sea el archivo que se descargue como parte de la extensión de cliente, más rápida será la carga de la página en comparación con archivos más grandes.
- **Mantenga todas las extensiones de cliente en el menor número de archivos para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Permita que el explorador mantenga en caché las extensiones de cliente.** De esta forma, el contenido no se tendrá que descargar de los servidores de Oracle CRM On Demand cada vez que un usuario cargue la página. Si cambia la extensión de cliente, debe borrar la caché para que Oracle CRM On Demand cargue la página que contiene la extensión. De forma predeterminada, las extensiones de cliente se almacenan en caché 30 días.
- **Mantenga al mínimo los activos y extensiones de cliente para mejorar el rendimiento de la barra de acciones.** Al configurar una extensión de cliente contenida en un applet de la barra de acciones, la barra se carga cada vez que se refresca la página.
- **Siga todas las directrices de los servicios web cuando utilice extensiones de cliente para llamar a los servicios web.** Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Personalizar Mi página inicial de su compañía

En función de sus necesidades, los empleados desearán ver distintas informaciones en su página inicial. Puede personalizar el diseño de Mi página inicial sustituyendo el contenido predeterminado por otro más adecuado para los roles de los empleados. Por ejemplo, la página inicial de un representante de servicio al cliente se podría configurar para que mostrara las nuevas solicitudes de servicio en lugar de la sección Pistas creadas recientemente (que es estándar de esa página), y un informe personalizado de solicitud de servicio en lugar del informe habitual de calidad del pipeline de ventas.

Después de haber personalizado Mi página inicial, debe asignar el diseño de página inicial a un rol de usuario. Todos los usuarios con ese rol verán las páginas iniciales personalizadas tal como las ha configurado.

Antes de comenzar. Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Administrar de página inicial.

Para personalizar Mi página inicial para su compañía

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3** En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Diseño de mi página inicial.
- 4** En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
 - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño personalizado existente.Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.
- 5** En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.
- 6** En el paso 2 Diseño de la página inicial, puede:
 - Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.
La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden añadir a una página inicial, como informes personalizados que se han habilitado para su inclusión en páginas iniciales. Si no desea que un usuario añada una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.
 - Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.
Deje las secciones con doble de ancho en la lista Lado izquierdo; se extenderán automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestre.
- 7** Haga clic en Finalizar.

NOTA: después de agregar una página inicial personalizada a la aplicación, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener instrucciones, consulte [Añadir roles](#) (consulte "Adición de roles" en la página 237).

Creación de temas nuevos

El tema determina la apariencia de Oracle CRM On Demand. Al configurar Oracle CRM On Demand por primera vez para una compañía, se muestran varios temas predefinidos, de los cuales, el predeterminado es *Oracle*. Se puede especificar qué roles pueden crear y gestionar temas en el Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237). Si desea más información sobre cómo especificar temas a nivel de compañía, consulte [Configuración del perfil de compañía](#)

y los valores predeterminados (consulte "[Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#)" en la página 20).

Puede seleccionar un tema a nivel de compañía, rol o usuario. El tema especificado a nivel de usuario tiene prioridad sobre los demás, seguido del tema especificado para el rol. El tema predeterminado de la compañía se aplica siempre que no hay un tema especificado ni a nivel de usuario, ni de rol.

Al actualizar temas de Oracle CRM On Demand versión 16 a una versión posterior, debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Para compañías nuevas.** *Oracle* es el tema predeterminado a nivel de compañía. No hay ningún tema seleccionado a nivel de rol ni de usuario. Los administradores de la compañía pueden crear temas nuevos y definirlos como predeterminados. También pueden deshabilitar temas existentes para que los usuarios no puedan seleccionarlos.
- **Para compañías existentes.** Los nombres de los temas antiguos se sustituirán por las cadenas siguientes: *Oracle - Obsoleto*, *Contemporáneo - Obsoleto* o *Clásico - Obsoleto*. Se recomienda cambiar estos temas antiguos, seleccionar uno de los nuevos y quitar los temas antiguos de los perfiles de usuario.
- **Para las compañías existentes que utilizan logotipos y enlaces.** Las actualizaciones no afectan a un tema obsoleto mientras está seleccionado. Sin embargo, se recomienda que no se utilicen temas antiguos (obsoletos), sino que se creen temas nuevos y se establezcan como predeterminados a nivel de compañía o de rol.

Antes de empezar. Para crear y editar temas, el rol debe incluir el privilegio Gestionar temas.

La tarea siguiente describe cómo crear un tema propio en Oracle CRM On Demand.

Para crear un tema nuevo en Oracle CRM On Demand

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Temas.
- 4 En la página Temas, haga clic en Nuevo.
- 5 Escriba la información pertinente en los campos siguientes:
 - **Nombre del tema.** Escriba un nombre para el tema nuevo.
 - **Mostrar enlace de ayuda predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Ayuda predeterminado.
 - **Mostrar enlace de soporte y capacitación predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Soporte y capacitación predeterminado.
 - **Descripción.** Escriba una descripción para el tema nuevo.
- 6 Haga clic en Guardar.

Oracle CRM On Demand abre la página Detalle de tema con una vista previa dinámica del tema nuevo a la derecha de la pantalla. La vista previa muestra la página inicial, la página Detalle y la página Lista con el tema nuevo aplicado.

7 Escriba la información pertinente en los campos listados en la tabla siguiente.

MOSTRAR

NOTA: para escribir códigos de color nuevos, puede especificar un valor hexadecimal para cada color o, bien, mover el ratón sobre el valor de color predeterminado para mostrar el icono de la paleta de colores. Haga clic en el icono de la paleta de colores para seleccionar un color para este campo.

| Información general | Descripción |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fondo de aplicación | Este campo hace referencia al fondo de Oracle CRM On Demand, incluidos los espacios entre las fichas. |
| Texto de aplicación | Este campo hace referencia al aviso legal, situado en la parte inferior de la página de la aplicación, y las barras verticales, entre los enlaces globales y los enlaces de las fichas. |
| Enlaces de aplicación | Este campo hace referencia a los enlaces globales, que aparecen en la parte inferior y superior de Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Administrador, Mi configuración, Declaración de privacidad, Condiciones de uso, etc. |
| Texto de alerta | Este campo hace referencia al texto utilizado para los campos obligatorios y las tareas vencidas. |
| Fichas | |
| Estilo de ficha | En el menú, seleccione Redondeada, Apilada o Recta. |
| Texto de ficha activa | Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas activas. |
| Fondo de ficha activa | Este campo se refiere al color de fondo de la ficha activa. |
| Texto de ficha inactiva | Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas inactivas. |
| Fondo de ficha inactiva: arriba | Este campo se refiere al color de la parte superior del fondo de la ficha inactiva. |
| Fondo de ficha inactiva: parte inferior | Este campo se refiere al color de la parte inferior del fondo de la ficha inactiva. |
| Desplazamiento de fondo de ficha inactiva | Este campo se refiere al color que se muestra cuando se coloca el ratón sobre una ficha inactiva. También hace referencia al color utilizado en la ficha de menú. |
| Página | |
| Texto de página | Este campo hace referencia a todo el texto de la página o la ventana emergente, por ejemplo, la ayuda en línea, las etiquetas de campo, los valores de campo, los títulos de página, los enlaces inactivos, los encabezados de sección de formularios, las barras verticales, las viñetas, etc. |
| Enlaces de página | Este campo hace referencia a todos los enlaces que aparecen en el fondo de página, por ejemplo, los enlaces a agendas, el enlace Mostrar la lista completa, el enlace Gestión de listas, etc. |

| | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fondo de página: arriba | Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte superior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, Lista relacionada, vista Agenda y la ficha Agenda activa. |
| Fondo de página: parte inferior | Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte inferior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, Lista relacionada, la vista Agenda y la ficha Agenda activa. |
| Fondo de página resaltado | Este campo hace referencia al color de los ítems resaltados de una página, por ejemplo, los campos de edición en línea, las celdas resaltadas de una agenda, la fecha actual, los pasos activos de un asistente, el fondo de pantalla de visualización frontal, etc. |
| Texto de cabecera de página | Este campo hace referencia al color del texto utilizado para los nombres de página, por ejemplo, página inicial de Oportunidades. |
| Fondo de cabecera de página: arriba | Este campo hace referencia al color utilizado en la parte superior, por debajo de los nombres de página. |
| Fondo de cabecera de página: parte inferior | Este campo hace referencia al color utilizado en la parte inferior, por debajo de los nombres de página. |
| Líneas de página | Este campo hace referencia a los colores de línea utilizados en los registros de listas, las secciones de formularios de las páginas de detalles, los pasos de los asistentes, etc. |
| Listas | |
| Texto de cabecera de lista | Este campo hace referencia al color del texto de la barra de filtro y la barra de pie de página de lista. |
| Fondo de cabecera de lista | Este campo hace referencia al color del fondo de la barra de filtro y el pie de página de la lista que contiene los iconos de navegación de la lista. |
| Texto de cabecera de columna | Este campo hace referencia al color del texto utilizado en las cabeceras de las columnas. |
| Fondo de cabecera de columna | Este campo hace referencia al color del fondo de las listas relacionadas, las listas completas, etc. |

- 8** (Opcional) Si desea agregar enlaces globales personalizados al tema, haga clic en Nuevo en la sección Enlaces globales.

Se abre la página Editar enlace.

- 9** Escriba la información siguiente:

- **Nombre de enlace.** Escriba el nombre del enlace global que desea agregar al tema.
- **Tipo.** Seleccione Cabecera o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el enlace global en la parte superior o inferior de la página.

- **Dirección URL de enlace.** Escriba la dirección URL del enlace global.

- **Orden de enlace.** Escriba un valor para indicar el orden en el que se debe mostrar el enlace. Por ejemplo, si escribe el número uno, el enlace será el primero de los enlaces globales.

10 (Opcional) Si desea agregar un logotipo específico en el tema, haga clic en Agregar logotipo, en la sección Logotipo.

Se abre la página Edición de logotipo.

11 Haga clic en Examinar para buscar la imagen que desea utilizar como logotipo de cabecera en el tema.

NOTA: para el logotipo de cabecera, puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. El logotipo de cabecera debe tener, aproximadamente, 70 píxeles de alto y 1680 píxeles de ancho. Es necesario tener permiso para utilizar y cargar la imagen que cargue para el tema.

12 Escriba la información siguiente:

- **Nombre.** Escriba el nombre del logotipo que desea agregar al tema.

- **Tipo de logotipo.** Seleccione Cabecera o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el logotipo de cabecera en la parte superior o inferior de la página. Si selecciona Cabecera, el logotipo de cabecera se mantiene en el fondo, debajo de los enlaces y las fichas. Si opta por Pie de página, el logotipo de pie de página se coloca en los enlaces, en la parte inferior de la aplicación. El logotipo de pie de página debe tener un máximo de 200 píxeles de ancho.

13 Haga clic en Guardar.

NOTA: debe iniciar y cerrar sesión en Oracle CRM On Demand para ver la vista previa del nuevo logotipo que ha agregado al tema.

Habilitar informes personalizados en Mi página inicial

Es posible especificar los informes personalizados que se pueden añadir a un diseño de página inicial personalizado. Estos informes personalizados se muestran luego en la lista Secciones disponibles del paso 2, en el Asistente de diseño de páginas iniciales. Para obtener más información acerca de la personalización de páginas iniciales, consulte [Personalizar mi página inicial de su compañía](#) (en la página 142).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, es necesario haber guardado los informes personalizados que desea activar en una página inicial. Su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Administración de página inicial.

Para especificar un informe de página inicial personalizado

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Informes personalizados de Mi página inicial.

- 4** En la lista Informes personalizados de Mi página inicial, haga clic en Nuevo informe de página inicial.
- 5** En el campo Nombre, introduzca el nombre del informe personalizado.
- 6** En los campos Altura y Ancho, seleccione Sencillo o Doble.
Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.
- 7** Si es necesario, seleccione la casilla de verificación Ejecutar informe inmediatamente.
Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.
- 8** En el campo Ruta de informe, introduzca la ruta del informe.
Puede pegar la ruta del informe desde la ventana Abrir análisis. Para copiar la ruta:
 - a** Haga clic en el botón Abrir análisis de la página Introducción a las respuestas.
 - b** Seleccione un informe.
 - c** Copie el valor en el campo Ítem.
Por ejemplo:
Carpeta compartida: Análisis precreado/Analística del historial de etapas de venta:
Informe de ventas del mes pasado
- 9** Haga clic en Guardar.

Cambio de nombre de tipos de registro

Para utilizar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar los nombres de los tipos de registro. Es posible que los nombres predeterminados de tipos de registro no sean iguales a los que utiliza su compañía para determinados tipos de registro. En este caso, puede cambiar el nombre para que se adapte a sus necesidades específicas.

Al cambiar el nombre de un tipo de registro, el nuevo nombre aparece en la mayoría de los lugares de la aplicación, por ejemplo:

- Fichas y botones
- Listas desplegables
- Listas de filtros predefinidos, como la lista Todas las cuentas de la página inicial de la cuenta
- Barras de título de las páginas, como las de las páginas de detalles y listas de registros
- La sección Crear de la barra Acción
- Nombres de secciones de páginas
- Notificación por correo electrónico de asignación de registros

■ Nombres de secciones de páginas personalizadas

Por ejemplo, puede cambiar el nombre mostrado Cuenta por Compañía. La ficha Cuenta se convierte en Compañía y otros títulos de secciones cambian en consonancia.

Sin embargo, hay varios lugares en los que el nuevo nombre no aparece. Si cambia nombres, informe a los usuarios de que los nuevos nombres no aparecerán en:

- Nombres de listas filtradas personalizadas
- Nombres de campos personalizados
- Informes y análisis
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas de ayuda

NOTA: todos los nombres para mostrar tienen una longitud máxima de 50 caracteres.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de un tipo de registro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
- 4 En la página Cambiar nombre de tipos de registro, escriba el nuevo nombre en la fila adecuada. Proporcione las tres variaciones para que se utilicen en la aplicación en las áreas adecuadas de la interfaz: Nombre para mostrar/singular, Nombre para mostrar/plural y Nombre para mostrar/breve.

NOTA: e nombre para mostrar/breve aparece en las fichas, de modo que no debe superar los 15 caracteres.

- 5 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de los términos que hay que traducir. Si no selecciona Marcar para traducción, los nombres mostrados anteriormente traducidos se quedarán como están, sin verse afectados por el cambio realizado.

- 6 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
 - a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
 - b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.

- c Haga clic en el enlace para volver a la página que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma, si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

Cambiar el icono de un tipo de registro

Puede cambiar el icono asociado a un tipo de registro que se muestre en las fichas y en la sección Crear de la barra Acción.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el icono de un tipo de registro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
- 4 En la página Cambiar nombre de tipos de registro, haga clic en el icono Búsqueda en el campo Icono para el tipo de registro.
- 5 Seleccione un icono en la ventana.
- 6 Haga clic en Guardar.

Añadir tipos de registro

Puede agregar tipos de registros personalizados para la compañía. Por ejemplo, puede que desee mostrar una ficha Orden para que la utilicen los empleados. Para agregar un nuevo tipo de registro, cambie el nombre de uno de los tipos de registros de objetos personalizados de Oracle CRM On Demand y configúrelo.

Atención al cliente puede poner los tipos de registros de objetos personalizados a disposición de la compañía. Para obtener más información sobre la configuración de tipos de registros de objetos personalizados para la compañía, póngase en contacto con Atención al cliente.

Los pasos generales para agregar un tipo de registro a la aplicación son:

- 1 Cambie el nombre de uno de los tipos de registros de objetos personalizados para cumplir los requisitos.
- 2 Configure los campos para el tipo de registro. Defina los campos que se mostrarán en la página de detalles del nuevo tipo de registro. Se incluye automáticamente un conjunto de campos en la página Configuración de campos. Puede cambiar el nombre de estos campos, utilizar éstos y crear campos personalizados en función de sus necesidades.

- 3 Cree diseños de página para el tipo de registro personalizado según considere necesario.
- 4 Proporcione acceso al nuevo diseño de página y a las secciones de información relacionada para los roles de usuario adecuados.

Cada nuevo tipo de registro añadido aparece en estas áreas:

- Sección Crear de la barra Acción
 - Sección Buscar en la barra Acción
 - El registro Página inicial con una ficha (aparece un icono predeterminado en la ficha junto con su nombre)
- De forma predeterminada, el nuevo registro Página inicial contiene dos secciones: la sección Listas de registros y la sección Registros visualizados recientemente. Deberá configurar campos, diseños de página (páginas Detalles y Editar), etc., para cada tipo de registro que agregue.

En general, los nuevos tipos de registro funcionan igual que los que se proporcionan de forma predeterminada. Puede configurar para ellos campos, diseños de página y páginas de lista. además, cada uno contiene un conjunto predeterminado de campos, que incluyen tres campos en los que realizar búsquedas (el campo Nombre y dos campos de búsqueda rápida) y ocho por los que filtrar y ordenar.

No obstante, no puede utilizar nuevos tipos de registro en:

- Administrador de asignaciones
- pronósticos
- seguimientos de auditoría
- Asignación de grupo predeterminada (no se pueden compartir a través de grupos)

Además, los nuevos tipos de registros presentan estas restricciones:

- Los nuevos tipos de registro no pueden contener grupos de direcciones específicos del país.
- De forma predeterminada, el único campo necesario en los nuevos tipos de registro es el campo Nombre.
- No se realiza ninguna comprobación de duplicados en el nuevo tipo de registro.

Para obtener más información sobre el uso de servicios Web con nuevos tipos de registros, consulte [Descargar archivos WSDL y de esquema](#) (en la página 611).

Antes de comenzar. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Atención al cliente puede poner los tipos de registros de objetos personalizados a disposición de la compañía. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.
- Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación y el correspondiente privilegio Personalizar la aplicación para el objeto personalizado que utiliza para el nuevo tipo de registro. Existen privilegios individuales para los tipos de registros Objeto personalizado 01, 02 y 03, por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objeto personalizado 01. Para otros tipos de registros de objetos personalizados, cada privilegio se aplica a un grupo de objetos personalizados, por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objetos personalizados 04-10.

Para añadir un tipo de registro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
- 4 En la fila del tipo de registro de objeto personalizado que utilice, complete la información (por ejemplo, introduzca Pedido).

Para obtener más información, consulte [Cambiar el nombre de tipos de registro](#) (consulte "[Cambio de nombre de tipos de registro](#)" en la página 148). Después de cambiar el nombre del tipo de registro, éste aparece con el nuevo nombre en las secciones Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, sustituyendo al vínculo del tipo de registro de objeto personalizado.
- 5 Haga clic en Guardar.
- 6 En la sección Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del nuevo tipo de registro.
- 7 En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
- 8 En la página Configurar campos, puede realizar las siguientes acciones:
 - (Recomendado) Haga clic en Cambiar nombre a campos y cambie el nombre que aparece en el campo Nombre.

El campo Nombre es el campo que muestra el sistema para este tipo de registro. Aparece en Ítems eliminados, en la sección Visto recientemente de la barra Acción y en las ventanas de búsqueda.

En toda la aplicación, cada tipo de registro tiene un campo llamado Nombre, que va precedido por el tipo de registro (Nombre de cuenta, Nombre de oportunidad, etc.). Por lo tanto, si va a añadir una ficha Pedido, podría cambiar el nombre del campo Nombre por Nombre de pedido.
 - Haga clic en Campos nuevos y añada campos personalizados.

Estos tipos de registro tienen las mismas restricciones que las de los campos personalizados de los tipos de registro predeterminados.
 - Haga clic en Cambiar nombre a campos y especifique los campos por los que desea buscar para este tipo de registro. Complete las filas Búsqueda rápida 1 y Búsqueda rápida 2 con los nombres de campo necesarios. Si su compañía utiliza Búsqueda dirigida, estos campos se muestran entonces en la sección Buscar de la barra Acción.

Por ejemplo, si va a añadir una ficha Pedido, es posible que desee designar un campo Número de pedido como uno de esos campos de búsqueda rápida. Cuando un empleado selecciona Pedido en la sección Buscar, el campo Número de pedido aparece como uno de los campos por los que buscar.
 - Haga clic en Cambiar nombre a campos y especifique los campos que desea ver como encabezados de columna en las listas. Complete las filas Indexado con los nombres de campos necesarios. Esto determina los campos que puede utilizar para ordenar y filtrar los registros.
- 9 Configure las páginas Detalles y Editar del nuevo tipo de registro.

Puede añadir campos a las páginas Editar del registro, agrupar los campos en distintas secciones y cambiar el nombre de dichas secciones.

Para crear relaciones con otros tipos de registro, añada los campos (Cuenta, Contacto, Oportunidad, etc.) a los diseños de página. De esta manera se crea un icono Búsqueda junto al campo, en el que los usuarios pueden vincular registros existentes a este nuevo tipo de registro.

Se pueden añadir secciones de información relacionada a las páginas de detalles.

Cuando se añade Equipo como sección de información relacionada, los usuarios pueden compartir este registro con otros miembros del equipo registro a registro.

NOTA: La sección de información relacionada con el equipo se admite en los tipos de registros Objeto Personalizado 01, 02 y 03. No se admite en otros tipos de registros de objetos personalizados.

Para obtener instrucciones, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalización de diseños de páginas estáticas](#)" en la página 103).

10 (Opcional) Añada el nuevo tipo de registro como campo en otras páginas de edición del registro o como sección de información relacionada en otras páginas de detalles del registro.

11 Añada el diseño de página a los roles de usuario si es necesario. Para obtener instrucciones, consulte [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

■ [Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados](#) (en la página 157)

Acerca de campos, listas de opciones y métricas

La aplicación no permite cambiar los nombres de campo ni los valores de lista de opciones utilizados en pronósticos y métricas. Sin embargo, en algunas de las listas predefinidas, como las listas de las páginas iniciales, los registros seleccionados para incluir se basan en los valores de las listas de opciones. La aplicación utiliza el código independiente del idioma subyacente para determinar los registros que se incluirán en las listas estándar. Por lo tanto, puede cambiar el nombre de los valores de las listas de opciones y de los campos sin que estas listas se vean afectadas.

NOTA: En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja.

Si cambia los valores predeterminados de la lista de opciones para el campo Prioridad del registro de actividad, puede que no se muestre ninguna flecha en dicho campo en las listas de tareas.

Acerca de la configuración de los archivos adjuntos

Según el tipo de registro, los archivos se pueden adjuntar a registros de las siguientes formas:.

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

Acerca de la configuración del ítem relacionado de archivos adjuntos

En los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos, puede configurar los diseños de página y los roles de usuario para permitir a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos a un registro principal. Cada ítem de archivo adjunto puede contener un archivo o una URL. Para permitir que los usuarios adjunten archivos y URL de esta forma, los diseños de página y roles de usuario se deben configurar de la siguiente forma:

- La sección Archivos adjuntos debe estar disponible como una sección de información relacionada en el diseño de página del tipo de registro principal.
- El rol de usuario debe tener los permisos necesarios para el tipo de registro Archivo adjunto.
- Los perfiles de acceso del rol de usuario deben tener el acceso adecuado al tipo de registro relacionado Archivos adjuntos en la configuración de acceso del tipo de registro principal.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103) y [Especificación de diseños de página dinámica](#) (en la página 122). Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte [Administración de usuarios y controles de acceso](#) (consulte "Gestión de usuarios y controles de acceso" en la página 159).

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: cuando un usuario elimina un registro principal que tiene archivos adjuntos enlazados mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos, los archivos adjuntos también se eliminarán.

Los administradores de la compañía pueden ver los detalles de los archivos adjuntos agregados mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Para obtener más información, consulte [Gestión de archivos adjuntos de la compañía](#) (en la página 645).

Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos permiten a los usuarios adjuntar un único archivo a un registro. Los campos de archivos adjuntos están admitidos para los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores
- 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, los registros enlazados y los archivos adjuntos no se eliminarán de la base de datos de Oracle CRM On Demand cuando se elimine el registro principal. Por ejemplo, cuando un usuario elimina un registro Solicitud de MDF, no se eliminarán de la base de datos los registros de archivos adjuntos de la solicitud de MDF y los archivos adjuntos de esos registros.

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.

En algunos tipos de registros, los campos de archivos adjuntos se expondrán en el diseño de página estándar de Oracle CRM On Demand. Puede exponer los campos de archivos adjuntos en los diseños de la página Detalles de todos los tipos de registro mostrados, según sea necesario. Existen tres campos de archivos adjuntos:

- **Archivo adjunto.** Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición de registro. Después de cargar un archivo, el campo muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto en la página Detalles. 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 permitir que los usuarios adjunten un archivo a un registro, debe exponer este campo en el diseño de la página. El campo Archivo adjunto no se puede utilizar como un campo de búsqueda, ya que el nombre de archivo y el tamaño del archivo en este campo son valores calculados.
- **Archivo adjunto: Nombre de archivo.** Campo de sólo lectura que se rellena automáticamente con el nombre del archivo que carga el usuario. El campo Archivo adjunto: Nombre de archivo se puede utilizar como un campo de búsqueda. La exposición de este campo es opcional.
- **Archivo adjunto: Tamaño (en bytes).** Este campo muestra el tamaño del archivo adjunto. La exposición de este campo es opcional.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103) y [Especificación de diseños de página dinámica](#) (en la página 122).

Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos y objetos personalizados

Puede configurar los tipos de registro de objetos personalizados de varias formas para así cumplir con las necesidades de negocio de la compañía:

- Puede configurar un tipo de registro de objeto personalizado como un tipo de registro relacionado en otro tipo de registro. (Los tipos de registro de objeto personalizado se admiten como tipos de registro personalizados en la mayoría de los principales tipos de registro en Oracle CRM On Demand.)

En una configuración de este tipo, existe una relación de uno a muchos entre el registro principal y el tipo de registro enlazado. Cuando los campos de archivos adjuntos se exponen en el tipo de registro enlazado, esta configuración permite a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos (uno en cada registro secundario) al registro principal.

Por ejemplo, puede exponer los campos de archivos adjuntos en la página Detalles para Objeto personalizado 04 y cambiar el nombre de este objeto para que se etiquete como un *archivo adjunto de objetivo*. A continuación, puede hacer que esté disponible el tipo de registro de archivo adjunto objetivo como una sección de información relacionada en el tipo de registro Objetivo.

- Para configurar los tipos de registro de objetos personalizados como relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registro, consulte [Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados](#) (en la página 157) para obtener más información.
- Puede configurar un tipo de registro de objetos personalizados para utilizarlo como un tipo de registro de archivo adjunto y hacer que esté disponible como un tipo de registro de nivel superior, con su propia ficha, página inicial, listas, etc.

Esta configuración se puede utilizar para otorgar acceso a los usuarios a la documentación que sea de su interés y también permitirles buscar archivos adjuntos que se cargaron como registros del tipo de registro de archivo adjunto personalizado.

Como ocurre con cualquier tipo de registro, debe asegurarse de que los usuarios tengan los niveles de acceso adecuados en sus roles de usuario, además de perfiles de acceso para permitirles trabajar con los tipos de registro en los que están soportados los campos de archivos adjuntos. Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte [Administración de usuarios y controles de acceso](#) (consulte "[Gestión de usuarios y controles de acceso](#)" en la página 159).

NOTA: si un tipo de registro de objeto personalizado se configura como un registro relacionado en otro tipo de registro, los registros de objeto personalizado enlazado y los archivos adjuntos no se eliminarán de la base de datos de Oracle CRM On Demand cuando se elimine el registro principal. En el ejemplo anterior, en el que un *archivo adjunto de objetivo* personalizado se enlaza al tipo de registro Objetivo, si un usuario elimina el registro Objetivo principal, los registros de archivo adjunto de objetivo principales y los archivos adjuntos no se eliminarán de la base de datos.

Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados

De forma predeterminada, todas las relaciones entre los objetos personalizados 01, 02, y 03 y otros tipos de registro son de muchos a muchos. Sin embargo, para los demás tipos de registro de objeto personalizado (por ejemplo, Objeto personalizado 04), cualquier relación entre el tipo de registro de objeto personalizado y cualquier otro tipo de registro (incluidos otros tipos de registro de objeto personalizado) es de uno a muchos de forma predeterminada.

Puede crear relaciones de muchos a muchos para los tipos de registro de objeto personalizado mediante el uso de otro tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección.

Ejemplo de creación de una relación de muchos a muchos

Su compañía posee y gestiona centros de conferencias y proporciona instalaciones para conferencias a otras compañías, clientes gubernamentales, etcétera. Desea utilizar un tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre eventos y otro tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre las salas que se utilizan para cada evento. Cada sala se utiliza para muchos eventos y cada evento puede utilizar un número de salas, de modo que debe tener una relación de muchos a muchos entre los tipos de registro.

Para crear esta relación de muchos a muchos, puede utilizar un tercer tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección para realizar el seguimiento de la información sobre cada reserva de sala o sesión. A continuación, puede crear una relación de uno a muchos entre las salas y las sesiones, y una relación de uno a muchos entre los eventos y las sesiones, lo que da lugar a una relación de muchos a muchos entre las salas y los eventos.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar los tipos de registro y las relaciones para este ejemplo. Los objetos personalizados 04, 05 y 06 se utilizan para los nuevos tipos de registro.

Para configurar una relación de muchos a muchos

- 1 Si los tipos de registro de objeto personalizado que desea utilizar no se han configurado para la compañía, póngase en contacto con Atención al cliente para que los configuren.

- 2 Cuando Atención al cliente haya configurando los objetos personalizados, cambie el nombre de los tipos de registro Objeto personalizado 04, 05 y 06 a Sala, Evento y Sesión respectivamente.

Para obtener más información sobre cómo cambiar el nombre de los tipos de registro, consulte [Cambio del nombre de tipos de registro](#) (consulte "[Cambio de nombre de tipos de registro](#)" en la página 148).

- 3 Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, defina el nivel de acceso necesario en Paso 2 Acceso de tipo de registro del Asistente de gestión de roles. (Usted determina el nivel de acceso necesario, en función de las responsabilidades del usuario).

Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

- 4 Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, configure el perfil de acceso para los nuevos tipos de registro.

Como mínimo, debe configurar lo siguiente:

- En el nuevo tipo de registro Sala, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.
- En el nuevo tipo de registro Evento, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.

Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227).

- 5 Cree nuevos diseños de página para los nuevos tipos de registro:

- En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Sala, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.
- En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Evento, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.

Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103).

- 6 Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, asigne los diseños de página que ha creado en el paso 6 del Asistente de gestión de roles.

Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

NOTA: además de los cambios de configuración descritos en el procedimiento anterior, puede personalizar los nuevos tipos de registro de la misma manera que personaliza otros tipos de registro. Para obtener información sobre la personalización de tipos de registro, consulte [Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 72).

Gestión de usuarios y controles de acceso

En este tema se proporciona información sobre la gestión de usuarios y el control de acceso.

Antes de empezar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que el rol de usuario tenga los privilegios adecuados:
 - Para configurar usuarios, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso o el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.
NOTA: los usuarios que tengan el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios pueden configurar usuarios solamente en su propia organización de socios.
 - Para configurar grupos, perfiles y roles en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.
 - Para configurar libros, el rol debe incluir el privilegio Gestionar libros.
 - Para configurar territorios en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.
- Compare el número de licencias con el número de usuarios que deben estar activos. Sólo los usuarios activos pueden acceder a Oracle CRM On Demand. El número total de usuarios activos no debe ser superior al número de licencias en la compañía. Para obtener más información sobre la verificación del estado de las licencias, consulte [Verificación de los estados de licencia y usuarios activos](#) (consulte "Verificar los estados de licencia y usuarios activos" en la página 31).
- Lea la información de contexto sobre los roles y perfiles de acceso. Consulte los siguientes temas para obtener más información:
 - [Gestión de roles](#) (en la página 231)
 - [Directrices para configurar roles](#) (en la página 232)
 - [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
 - [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales](#) (en la página 204)
 - [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (en la página 205)
 - [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- Determine los perfiles que utilizará para gestionar el acceso a los datos de libros, roles y equipos.
- Determine el rol que desea asignar a cada usuario y a quién informará cada usuario. Si la organización necesita roles adicionales para adecuarse a varias líneas de negocio, cree los que necesite.

La configuración acumulativa de todos los usuarios de la compañía define la jerarquía de informes y las cuotas de venta de la compañía.

Para cada usuario de la compañía, debe especificar un rol de usuario. El rol del usuario y el perfil de acceso asociado determinan el acceso del empleado a las fichas, funciones y registros. También determinan los diseños de página que ve el empleado cuando utiliza la aplicación.

Haga clic en un tema para ver el procedimiento de administración de usuarios, perfiles de acceso, roles, libros personalizados y grupos:

- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 162)
- [Configurar las cuotas de ventas de los usuarios](#) (consulte "[Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios](#)" en la página 176)
- [Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario](#) (consulte "[Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario](#)" en la página 176)
- [Cambiar el ID de usuario del usuario](#) (consulte "[Modificación del ID de usuario del usuario](#)" en la página 177)
- [Restablecer una contraseña de usuario](#) (consulte "[Restablecimiento de la contraseña de usuario](#)" en la página 178)
- [Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario](#) (en la página 179)
- [Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#) (consulte "[Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#)" en la página 179)
- [Gestión de usuarios delegados \(administrador\)](#) (en la página 181)
- [Creación de períodos de inventario para usuarios](#) (en la página 184)
- [Desactivación de usuarios](#) (en la página 185)
- [Proceso de configurar administradores de socios \(administrador\)](#) (consulte "[Proceso de definición de administradores de socios \(administrador\)](#)" en la página 186)
- [Configurar usuarios \(socios\)](#) (consulte "[Configuración de usuarios \(socios\)](#)" en la página 187)
- [Cambiar el ID de usuario del usuario \(socios\)](#) (consulte "[Modificación del ID de usuario del usuario \(socios\)](#)" en la página 189)
- [Restablecer una contraseña de usuario \(socios\)](#) (consulte "[Restablecimiento de una contraseña de usuario \(socios\)](#)" en la página 190)
- [Desactivación de usuarios \(socios\)](#) (consulte "[Desactivar usuarios \(socios\)](#)" en la página 191)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)
- [Adición de roles](#) (en la página 237)
- [Proceso para configurar libros](#) (en la página 268)
- [Verificar la configuración de libros para el rol de administrador](#) (en la página 270)
- [Crear tipos de libros y roles de usuario de libro](#) (en la página 274)
- [Configuración de modos de propiedad de registros](#) (en la página 274)
- [Crear libros y jerarquías de libros](#) (consulte "[Creación de libros y jerarquías de libros](#)" en la página 275)
- [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 277)
- [Crear perfiles de acceso para libros](#) (en la página 280)

- [Activar libros para la compañía](#) (en la página 281)
- [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 282)
- [Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro](#) (en la página 285)
- [Asignar registros a libros](#) (consulte "[Asignación de registros a libros](#)" en la página 286)
- [Configuración de grupos](#) (en la página 293)
- [Configuración de territorios](#) (en la página 296)

CONSEJO: considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba para asegurarse de que las configuraciones son correctas antes de activar otros usuarios. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, diseños de rol, jerarquía de informes y uso compartido, flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. No olvide desactivar los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

Gestión de usuarios

En Oracle CRM On Demand, un usuario es una entidad con o sin capacidad para interactuar con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, un usuario puede ser un empleado de la compañía, un socio o una aplicación externa. Los usuarios pueden ser activos o inactivos. Los usuarios activos pueden interactuar con Oracle CRM On Demand, mientras que los inactivos, no. Para interactuar con Oracle CRM On Demand, un usuario activo debe ser autenticado de acuerdo con las políticas de inicio de sesión y contraseña que haya definidas en la compañía. Si desea más información sobre las políticas de inicio de sesión y contraseña, consulte [Acerca de las políticas de inicio de sesión y contraseña](#) (consulte "[Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas](#)" en la página 32).

Cada usuario tiene un rol asignado. Se puede asignar un mismo rol a varios usuarios. En Oracle CRM On Demand, un rol es similar a una función empresarial que un usuario desempeña dentro de la organización como, por ejemplo, una función de ejecutivo de ventas o de gerente de servicio. Dentro de la organización, la función empresarial le proporciona ciertos privilegios y permisos que son exclusivos de la función empresarial. Del mismo modo, dentro del contexto de Oracle CRM On Demand, un rol define lo siguiente:

- Las funciones de Oracle CRM On Demand que un usuario puede utilizar por tener los privilegios necesarios
- El conjunto de permisos que se conceden a un usuario para trabajar con información protegida
- La configuración de la interfaz de usuario que muestra la información

Si desea más información sobre los roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 231). Para gestionar los usuarios, realice las acciones siguientes:

- [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 162)
- [Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios](#) (en la página 176)
- [Modificación del ID de usuario del usuario](#) (en la página 177)
- [Restablecimiento de una contraseña de usuario](#) (consulte "[Restablecimiento de la contraseña de usuario](#)" en la página 178)
- [Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario](#) (consulte "[Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario](#)" en la página 179)

- [Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#) (consulte "[Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios](#)" en la página 179)
- [Gestión de usuarios delegados \(administrador\)](#) (en la página 181)
- [Creación de períodos de inventario para usuarios](#) (en la página 184)
- [Desactivación de usuarios](#) (en la página 185)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de usuarios:

- [Acerca de los diseños de página de usuario](#) (consulte "[Acerca de diseños de página de usuario](#)" en la página 174)
- [Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 180)
- [Campos de usuario](#) (en la página 164)
- Visualización de seguimientos de auditoría para registros
- [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (en la página 119)

Configuración de usuarios

A la hora de configurar un usuario, los siguientes campos requieren especial atención, ya que determinan los elementos que el usuario puede ver, a cuáles puede acceder y qué puede hacer:

- **Campo Estado.** Al configurar un usuario por primera vez, puede otorgarle acceso a Oracle CRM On Demand inmediato si establece su estado en Activo y solicita a Oracle CRM On Demand que envíe al usuario la información de inicio de sesión necesaria cuando guarde el registro de usuario, seleccionando la opción pertinente en el registro de usuario.

O bien, si no desea que el usuario acceda a Oracle CRM On Demand hasta pasado un tiempo, configure el registro de usuario y establezca el estado del usuario en Inactivo. Cuando más tarde desee permitir el acceso al usuario a Oracle CRM On Demand, cambie el estado a Activo y utilice la funcionalidad de restablecer contraseña para enviar la información de inicio de sesión necesaria al usuario por correo electrónico.

- **Campo Informa a o campo Informa a (alias).** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina los datos que se incluirán en los cálculos para pronósticos, así como los informes para gerentes y ejecutivos. La página en la que se configuran los usuarios puede contener el campo Informa a o el campo Informa a (alias), pero no puede contener los dos. Para obtener más información acerca de los campos Informa a e Informa a (alias), consulte [Acerca de los campos Informa a e Informa a \(alias\) en los registros de usuario](#) (en la página 175).

CONSEJO: introduzca primero los usuarios que se encuentran en el nivel superior de la jerarquía.

- **Campo Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

NOTA: puede importar los registros de usuario mediante el Asistente de importación. Para obtener más información acerca de esta opción, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 397).

Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede solicitar a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión al usuario a la vez que crea la cuenta de usuario, o puede hacerlo más tarde, de la manera siguiente:

- Si desea enviar información de inicio de sesión a la vez que configura la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación de correo electrónico en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

En función de que utilice el botón Adición rápida o Agregar usuario para crear el registro de usuario, las casillas de verificación de correo electrónico tendrán los siguientes nombres:

- Casilla de verificación Correo electrónico en la página Adición rápida
- Casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario

Tenga en cuenta que debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si desea que la información se envíe al usuario inmediatamente. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

- Un correo electrónico contiene una URL temporal.
- El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.
- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario en otro momento posterior, no seleccione la casilla de verificación de correo electrónico cuando cree el registro de usuario.

Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

- Un correo electrónico contiene una URL temporal.
- El segundo correo contiene una contraseña temporal.

En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

Antes de empezar. Para configurar usuarios en la compañía, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

Para configurar un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
- Para agregar rápidamente varios usuarios, haga clic en Adición rápida.

Se abrirá la página Adición rápida, en la que podrá introducir parte de la información necesaria para cada usuario. Por ejemplo, no permite especificar la jerarquía de informes.

NOTA: no se puede utilizar el método Adición rápida si se ha definido cualquier otro campo de usuario necesario, además de los incluidos en la página Adición rápida.

Después de introducir la información en esta ventana, haga clic en Guardar. Aparecerá la página Lista de usuarios.

- Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.

5 Complete la información en la página Editar usuario. Para obtener más información, consulte [Campos de usuario](#) (en la página 164).

6 Guarde el registro.

CONSEJO: mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Para obtener instrucciones, consulte [Trabajar con listas](#).

Para abrir una lista filtrada de usuarios

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3** En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4** En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

Campos de usuario

Al configurar un usuario, es necesario tener especial cuidado con los campos siguientes:

- Estado
- Informa a o Informa a (alias), en función de cuál de estos campos esté presente en el diseño de página del usuario
- Rol

Las entradas de estos campos determinan a qué puede acceder el usuario, así como qué puede ver o hacer.

En esta tabla se describe la información de los campos de los usuarios. Para ver todos los campos incluidos en ella, el rol debe contar con el privilegio Administrar usuarios y acceso. Algunos campos son de solo lectura.

Además, estos campos pueden variar en función de que se acceda a la página Detalles del usuario desplazándose por la página Lista de usuarios o profundizando en el nombre de un usuario en un registro. Estas diferencias se deben a que se usan diseños de página distintos para estas páginas de detalles. Para obtener más información acerca de los diseños de páginas de los usuarios, consulte [Acerca de diseños de página de usuario](#) (en la página 174).

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sección Información básica del usuario | |
| Estado | <p>El estado indica si el usuario está activo o inactivo. Para obtener más información sobre la secuencia para la configuración de contraseñas de usuarios y activación de usuarios, consulte Configuración de usuarios (en la página 162) y Restablecimiento de todas las contraseñas (consulte "Restablecer todas las contraseñas" en la página 41).</p> <p>NOTA: Oracle CRM On Demand no permite eliminar usuarios. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.</p> |
| Informa a | <p>Seleccione el gerente de este usuario. Todos los usuarios deben informar a un gerente con fines de información y pronóstico.</p> <p>NOTA: en función de los diseños de página de usuario que se hayan configurado para la compañía, el campo Informa a (alias) puede aparecer en lugar del campo Informa a. El campo Informa a (alias) muestra el identificador abreviado del gerente del usuario.</p> |
| Organización de socios | <p>Nombre de la organización de socios a la que pertenece el usuario. Este campo solo lo rellenan los usuarios que sean miembros de una organización de socios.</p> <p>NOTA: los usuarios que sean miembros de una organización de socios y dispongan del privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en su rol, pueden agregar otros miembros de su organización de socios como usuarios en Oracle CRM On Demand. Si su rol de usuario le permite configurar usuarios que forman parte de su organización de socios, entonces este campo es de solo lectura.</p> |
| Rol | Rol asignado al usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte Gestión de roles (en la página 231). |
| Grupo principal | Grupo al que se ha agregado este usuario. Sólo |

| Campo | Descripción |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | lectura. |
| Libro predeterminado para datos analíticos | (Opcional) Libro de usuario o personalizado que el usuario puede ver de forma predeterminada en el selector de libros de la página inicial de informes y en la página inicial de cuadros de mandos. Esta configuración en el registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros. |
| Libro predeterminado | (Opcional) Libro de usuario o personalizado que el usuario puede ver de forma predeterminada en el selector de libros al trabajar en cualquier área que no sea la ficha Informes. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros. |
| Sección Información detallada del usuario | |
| Alias | <p>Identificador abreviado del usuario, por ejemplo, el nombre preferido o el alias del usuario.</p> <p>Si se agregan usuarios mediante la página Adición rápida, la cadena de caracteres antes del signo @ de la dirección de correo electrónico se convertirá en el alias.</p> |
| ID de usuario | <p>Único identificador del sistema para que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.</p> <p>El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asterisco (*) ■ Barra invertida (\) ■ Signo de número (#) ■ Signo de interrogación (?) ■ Barra (/) ■ Tilde (~) |
| Correo electrónico | Dirección de correo electrónico completa del usuario, como por ejemplo, muestra@muestradecompañía. Los usuarios deben tener una dirección de correo electrónico válida para que se les otorgue acceso a Oracle CRM On |

| Campo | Descripción |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Demand.</p> <p>La dirección de correo electrónico puede contener un máximo de 100 caracteres.</p> |
| ID de inicio de sesión de usuario | <p>Campo de sólo lectura. Este valor es una combinación del ID de inicio de sesión de la compañía y el ID del usuario. Es el único identificador del sistema para que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.</p> |
| Preferencias de contacto | |
| No llamar nunca | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá visitas de Oracle CRM On Demand Marketing.</p> |
| No enviar nunca correo | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá cartas ni folletos de Oracle CRM On Demand Marketing.</p> |
| No enviar nunca correo electrónico | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario no recibirá correos electrónicos de Oracle CRM On Demand Marketing.</p> |
| 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"> ■ Información crítica acerca de actualizaciones de productos y cambios de servicio para Oracle CRM On Demand y productos relacionados. ■ Instrucciones y programaciones relativas a actualizaciones a versiones nuevas principales. ■ Comunicaciones de alta prioridad o de emergencia que complementan a los procesos de soporte habituales (por ejemplo, en caso de un fallo de hardware). <p>Solo los administradores de la compañía tienen la capacidad de actualizar esta casilla de verificación para los usuarios. Los contactos principales tienen esta casilla de verificación activada.</p> <p>NOTA: esta casilla de verificación no se usa para determinar los usuarios que reciben las alertas del sistema que emite Oracle CRM On Demand Customer Care, como recordatorios de próximos</p> |

| Campo | Descripción |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | eventos de mantenimiento programado. |
| Sección Información geográfica del usuario | |
| Idioma, Entorno regional, Moneda, Zona horaria | Si no define ningún valor en estos campos, se utilizan los valores predeterminados configurados para la compañía. Puede cambiar los valores para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales. |
| Información de seguridad del usuario | |
| Áreas temáticas de información | Esta configuración define la visibilidad para registros de área temática en tiempo real en Oracle CRM On Demand Answers. Los valores permitidos son: Visibilidad del administrador y Visibilidad del equipo. Si no establece ningún valor en este campo, se utilizará el valor predeterminado configurado por la compañía. Puede cambiar el valor para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales. |
| Áreas de temas históricos | <p>Esta configuración define la visibilidad para registros del área de temas históricos en Oracle CRM On Demand Answers. Los valores permitidos son: Visibilidad del administrador, Visibilidad del equipo y Visibilidad completa. Si no establece ningún valor en este campo, se utilizará la configuración predeterminada de la compañía. Puede cambiar el valor para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales. Los valores permitidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Visibilidad del administrador. Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos que son propiedad de subordinados del usuario. ■ Visibilidad del equipo. Permite al usuario ver datos que son propiedad del usuario y datos compartidos con el usuario a través de equipos. |

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Visibilidad completa. Permite al usuario ver datos que pertenecen al usuario y se comparten con éste, así como datos que son propiedad de subordinados del usuario y de uso igualmente compartido. |
| Elemento basado en rol puede leer todos los registros | Esta configuración determina si Oracle CRM On Demand Reports utiliza la configuración de puede leer todos los registros. La configuración que permite leer todos los registros determina si un rol de usuario determinado tiene visibilidad en todos los registros para un objeto determinado (por ejemplo, Cuenta, Oportunidad, Contacto, etc.) en Oracle CRM On Demand. Esta configuración se define en la página de acceso de tipo de registro en el Asistente de gestión de roles. Si la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros se encuentra activada en cualquier objeto para un rol de usuario, dicho usuario también podrá ver todos los registros para dicho objeto específico en Oracle CRM On Demand Reports. |
| ID exclusivo externo | Puede utilizar este campo para almacenar un identificador para el usuario en un sistema externo. |
| ID de integración | <p>Puede introducir un valor en este campo, o bien, puede permitir que el campo establezca un valor predeterminado. En función de la forma en que se cree el registro de usuario, el campo ID de integración establece un valor predeterminado, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para los registros de usuario creados a través de la interfaz de usuario: <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el campo ID de integración está presente en el diseño de la página y no se introduce ningún valor en este campo, el campo utilizará el ID de fila temporal asignado al registro de usuario antes de que se guardase el registro por primera vez. ■ Si el campo ID de integración no está presente en el diseño de la página de usuario, el campo utilizará el valor del |

| Campo | Descripción |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>campo ID de fila del registro de usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para los registros de usuario creados a través de cualquier otro canal distinto de la interfaz de usuario, si no se introduce ningún valor en el campo ID de integración, el campo utilizará el valor del campo ID de fila del registro de usuario. <p>Puede cambiar el valor del campo ID de integración.</p> |
| Identificador externo para inicio de sesión único | <p>Si la compañía está configurada para utilizar el inicio de sesión único, el administrador de la compañía puede utilizar este campo al asignar usuarios de Oracle CRM On Demand en un sistema externo, en lugar de utilizar el campo ID de inicio de sesión de usuario.</p> <p>Cuando los usuarios visualizan su perfil personal, este campo es de solo lectura.</p> |
| Tipo de autenticación | <p>Determina cómo inicia la sesión el usuario en Oracle CRM On Demand.</p> <p>Si el tipo de autenticación en el nivel de la compañía es otro usuario que no es el ID de usuario/contraseña o inicio de sesión único, este campo es de solo lectura en el registro de usuario.</p> <p>Si el tipo de autenticación en el nivel de la compañía es ID de usuario/contraseña o inicio de sesión único, los administradores de la compañía pueden seleccionar un valor o dejar este campo en blanco en el registro de usuario de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sólo ID de usuario/Contraseña. Si se selecciona este valor, el usuario debe iniciar la sesión utilizando su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ Sólo inicio de sesión único. Si se selecciona este valor, el usuario debe iniciar la sesión con el método de inicio de sesión único de la compañía. Al seleccionar este valor, el usuario no puede iniciar la sesión con un ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ ID de usuario/Contraseña o Inicio de sesión único. Si se selecciona este valor, el usuario puede iniciar la sesión con el ID de inicio de sesión de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand o con el método de |

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>inicio de sesión único de la compañía.</p> <p>■ En blanco. Si este campo está en blanco en el perfil de usuario, se utilizará el tipo de autenticación de la compañía para el usuario.</p> <p>Cuando los usuarios visualicen su perfil personal, este campo es de sólo lectura.</p> <p>Para obtener más información sobre la configuración del tipo de autenticación de la compañía, consulte Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 20).</p> |
| Sección Configuración de comunicaciones | |
| Ver el menú emergente Hacer clic para marcar | <p>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 se puede hacer clic en las páginas Lista y Detalles. Si activa la casilla de verificación Ver el menú emergente Hacer clic para marcar para el usuario, cuando éste haga clic en un enlace de número de teléfono, se le avisa con una ventana Hacer clic para marcar antes de que el sistema de telefonía de Oracle Contact On Demand realice la llamada.</p> |
| Mostrar bandeja de entrada de página inicial sobre comunicación de | <p>Seleccione un valor del menú para determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial sobre comunicación mostrará actividades, por ejemplo, Mes anterior, Día anterior, etc. 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. El usuario debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo para que los cambios realizados en esta configuración tengan efecto.</p> |
| Mostrar actividades terminadas recientemente en la página inicial sobre comunicación de | <p>Seleccione un valor del menú para determinar el período durante el que la bandeja de entrada de la página inicial sobre comunicación mostrará actividades recientemente completadas, por ejemplo, Mes anterior, Día anterior, etc. 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</p> |

| Campo | Descripción |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | las actividades. El usuario debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo para que los cambios realizados en esta configuración tengan efecto. |
| Sección Información adicional | |
| Nombre del tema | <p>Si no define ningún valor en este campo, se utiliza el tema predeterminado para la compañía. Puede sustituir el valor predeterminado haciendo clic en la lista desplegable Nombre del tema y, a continuación, seleccionando el tema deseado para el usuario. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales.</p> <p>NOTA: los temas no tienen ningún efecto en el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Si el rol de usuario dispone del privilegio apropiado, podrá crear nuevos temas conforme a los requisitos de la compañía. Para obtener más información sobre temas, consulte Creación de temas nuevos (en la página 143).</p> |
| Tipo de registro de búsqueda predeterminado | Tipo de registro que aparece en la lista de opciones de búsqueda en la barra de acción cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand. |
| Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión | <p>Para evitar que la página de bienvenida aparezca cada vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand, desactive esta casilla de verificación.</p> <p>NOTA: los usuarios también pueden desactivar la casilla de verificación Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión en la página de bienvenida al iniciar sesión.</p> |
| Límite de aprobación de fondos | <p>Este campo es para usuarios de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Importe que puede aprobar este usuario para cada solicitud de fondos al definir el estado en Reclamación aprobada. Cuando el usuario intente sobrepasar ese límite, aparecerá un mensaje de error y Oracle CRM On Demand impedirá la aprobación de la solicitud de fondos.</p> |
| Activar animación de centro de mensajes | Determina si la visualización de notas del centro de mensajes y las páginas de detalles de registros está animada. |

| Campo | Descripción |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modo de vista previa de registro | <p>Modo de vista previa de registro del usuario. Según la configuración seleccionada, se abrirá la ventana de vista previa cuando el usuario coloque el puntero sobre un enlace a un registro o cuando haga clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un enlace a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. Al seleccionar Desactivado en este campo, se desactiva la función de vista previa de registro para el usuario.</p> <p>La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración en el nivel de usuario sustituye la configuración predeterminada de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de vista previa de registro predeterminada para la compañía. Los usuarios pueden cambiar esta configuración si editan sus preferencias personales.</p> |
| Pantalla de visualización frontal | <p>Si esta casilla de verificación se encuentra seleccionada, el usuario verá los enlaces de las secciones de información relacionadas en una página de detalles en la parte inferior de la ventana del explorador. Los enlaces permiten al usuario saltar a una sección de información relacionada sin tener que desplazarse hacia abajo en la página.</p> <p>La configuración de la pantalla de visualización frontal se puede especificar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. La configuración al nivel de usuario sustituye la configuración predeterminada de la compañía. Si éste campo se deja en blanco, se utilizará la configuración de la pantalla de visualización frontal predeterminada para la compañía. Los usuarios pueden cambiar esta configuración si editan sus preferencias personales.</p> |
| Formato de información relacionada | <p>Determina si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles del registro se muestran como listas o como fichas. Si la opción Formato de información relacionada del registro de usuario está en blanco, se utilizará la configuración predeterminada del rol del usuario y, si la opción Formato de información relacionada del rol de usuario está en blanco, se utilizará la configuración predeterminada de la compañía.</p> |

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte de zona horaria de usuario para áreas de temas de información | <p>Si esta casilla de verificación está presente y activada en el perfil de usuario, las fechas y horas mostradas en los informes en tiempo real corresponderán a la zona horaria del usuario. Si esta casilla de verificación está desactivada en el perfil de usuario, las fechas y horas mostradas en los informes en tiempo real corresponderán a la zona horaria del usuario.</p> <p>Para activar esta configuración para los usuarios, el administrador de la compañía debe agregar este campo al diseño de la página Administración de usuarios del rol de administrador. Para permitir a los usuarios activar o desactivar esta configuración en su perfil personal, el administrador de la compañía debe agregar este campo al diseño de la página Propietario de usuarios de los roles de usuario pertinentes.</p> |

NOTA: los usuarios que dispongan de los privilegios adecuados (normalmente, el administrador de la compañía) tendrán la capacidad de designar delegados para otros usuarios. Además, los usuarios pueden designar delegados para sí mismos. Para obtener más información sobre la designación de delegados, consulte [Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 180), [Adición de usuarios delegados](#) y [Gestión de usuarios delegados \(administrador\)](#) (en la página 181).

Acerca de diseños de página de usuario

Puede definir diferentes tipos de diseños de página para los registros de usuario. Los tipos de diseño de página corresponden a diferentes vistas de los detalles de usuario en Oracle CRM On Demand. Los siguientes tipos de diseños de página de usuario están disponibles en la página Personalización de aplicación de usuario:

- **Diseño de página de usuario.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran al desglosar un nombre de usuario en un registro o en las listas Vistos recientemente o Favoritos. Todos los usuarios de la compañía pueden ver las páginas de detalles de usuario. No hay secciones de información relacionada disponibles para los diseños de página de este tipo, por lo que el enlace Editar diseño tampoco está disponible en estas páginas.
- **Diseño de página de administrador.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran en la página Lista de usuarios en Gestión de usuarios y Controles de acceso.
- **Diseño de página de propietario.** Este tipo de diseño de página se utiliza para la página Detalles personales de Mi configuración. Los usuarios pueden controlar el diseño de las secciones de información relacionada en su página de detalles personales. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles.
- **Diseño de página de administración de socios.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran cuando los socios acceden a registros de usuario a través del enlace Autoadministración de socio. Para acceder al enlace Autoadministración de socio, los usuarios de socio deben tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

Los distintos tipos de diseños de página de usuario independientes son útiles cuando se dispone de campos de usuario que incluyen datos privados. En ese caso, no se desea que los campos privados estén visibles cuando un usuario profundiza en el nombre de un usuario desde un registro. Por lo tanto, puede hacer que los campos privados estén disponibles en los diseños de páginas de tipo Propietario de usuarios o Administración de usuarios, pero puede impedir su acceso en los diseños de página de tipo Usuario.

Los diseños de páginas se asignan a roles concretos. En consecuencia, al asignar los diseños de página adecuados a un rol, se asegura que los usuarios con ese rol no puedan ver ningún campo privado que no les corresponda ver.

A continuación, se detallan ejemplos de tipo de campo que pueden resultar de utilidad para realizar un seguimiento como campos privados para determinados roles:

- Representante de ventas interno
 - Número de oportunidades potenciales calificadas que no se han rechazado
 - Número de oportunidades potenciales contactadas cada mes
- Rep. de ventas de campo
 - Costo de convertir una oportunidad potencial en cliente
- Gerente de marketing
 - Efectividad de campaña (cantidad gastada en comparación con cantidad ingresada)
- Gerente regional de ventas
 - Número de clientes perdidos por cada trimestre
 - Volumen de pérdidas en flujo de ganancias por la competencia regional

Los tipos de diseños de página de usuarios independientes también son útiles cuando se desea crear campos de solo lectura para algunos usuarios. En ese caso, se configuran los campos disponibles como campos de solo lectura en los diseños de página de tipo Propietario de usuarios para los roles de usuario que no desea que puedan editar los campos.

PRECAUCIÓN: a la hora de agregar los campos **Informa a e Informa a (alias)** a los diseños de páginas de usuario, se aplican determinadas restricciones. Para obtener más información, consulte [Acerca de los campos Informa a e Informa a \(alias\) en los registros de usuario](#) (en la página 175).

Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103); para obtener más información acerca de cómo configurar roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Acerca de los campos **Informa a e Informa a (alias)** en los registros de usuario

La información sobre el gerente de los registros de usuario se utiliza en la jerarquía de informes y en el pronóstico. Uno de los campos siguientes debe estar presente en cada diseño de página del tipo de diseño Administración de usuarios, con el fin de poder especificar un gerente para el usuario:

- **Informa a** Este campo muestra el nombre completo del gerente del usuario.
- **Informa a (alias)**. Este campo muestra el identificador corto del gerente del usuario.

No obstante, al agregar diseños de páginas de usuario, no debe agregar estos dos campos al mismo diseño de página de usuario. Si los campos Informa a e Informa a (alias) se han configurado como campos disponibles en un diseño de página, los usuarios cuyo rol tenga asignado ese diseño de página no podrán utilizar la función de edición en línea en las listas de registros de usuario, ni en las páginas de detalles de usuario.

De igual modo, no debe agregar estos dos campos, Informa a e Informa a (alias), al mismo diseño de búsqueda en un tipo de registro de usuario. Si estos dos campos se configuran como disponibles en un diseño de página, los usuarios cuyo rol tenga asignado ese diseño de página no podrán buscar registros de usuario, ya que la búsqueda no podrá realizarse correctamente.

Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios

Si los representantes de ventas utilizan Oracle CRM On Demand para gestionar los pronósticos, se deben configurar sus cuotas. Los representantes de ventas pueden configurar sus propias cuotas, o bien, pueden crear cuotas para ellos como administrador.

Esta sección describe el procedimiento para que el administrador configure las cuotas de un usuario.

Para configurar las cuotas de un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya cuota desea configurar.
- 5 En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Cuotas y realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón Nueva cuota.
 - Haga clic en el botón Editar de la cuota que desea modificar.
- 6 Complete los campos en la página Editar cuota.
 - 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.
- 7 Guarde el registro.

Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario

Se puede determinar qué libro ve un usuario de manera predeterminada en el selector de libros para cada tipo de registro. La opción del registro de usuario no limita el acceso del usuario a los registros: el usuario puede seleccionar un libro diferente en el selector de libros.

El procedimiento siguiente describe cómo configurar libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario.

Para definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3** En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4** En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario para el cual desee definir los libros predeterminados.
- 5** En la página Detalles del usuario, descienda hasta la sección Libro predeterminado según tipo de registro y realice una de las siguientes acciones:
 - a** Haga clic en Nuevo para agregar un libro predeterminado para un tipo de registro.
 - b** Haga clic en el enlace Editar del libro predeterminado que desee cambiar.
- 6** En la página Agregar libro predeterminado según el tipo de registro, seleccione el tipo de registro y el parámetro del libro.
- 7** Guarde los cambios realizados.

Modificación del ID de usuario del usuario

Puede cambiar el ID de usuario de un usuario.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso. Para permitir que los usuarios cambien su dirección de correo electrónico o su ID de usuario, debe configurar la función Inicio de sesión y control de contraseñas. Para obtener instrucciones, consulte [Definición de los controles de contraseñas de la compañía](#) (consulte "[Definir los controles de contraseñas de la compañía](#)" en la página 33).

Para cambiar el ID de usuario de un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
- 5 En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
- 6 En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.
- 7 Guarde el registro.

El usuario recibirá un mensaje de correo electrónico con el nuevo ID de usuario. El usuario puede iniciar sesión en Oracle CRM On Demand utilizando el nuevo ID de usuario y la contraseña existente del usuario.

Restablecimiento de la contraseña de usuario

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben proporcionar respuestas a dos preguntas de seguridad como mínimo. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

NOTA: este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación **Enviar contraseña temp.** al hacer clic en **Guardar** en la página **Editar usuario**. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso y el privilegio Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Además, el rol del usuario del que desee cambiar la contraseña debe incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

Para restablecer la contraseña de un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
- 5 En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.
La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal y se envía al usuario por correo electrónico.

NOTA: Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario

Puede revisar el historial de inicios de sesión de todos los usuarios de la compañía.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

Para revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya actividad de inicio de sesión desea ver.
- 5 Para revisar la actividad de inicio de sesión del usuario, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión.

Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios

Puede revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en la sección Auditoría del registro de usuario.

Acerca de las secciones Auditoría y Seguimiento de auditoría en registros de usuario

La información de auditoría se muestra en dos secciones de información relacionada del registro de usuario, de la siguiente forma:

- **Sección de auditoría.** La sección de auditoría muestra información relacionada con actividades de seguridad, como el establecimiento inicial de la contraseña del usuario y el restablecimiento de la contraseña.
- **Sección Seguimiento de auditoría.** La sección Seguimiento de auditoría del registro de usuario muestra los cambios realizados en determinados campos del registro de usuario. De forma predeterminada, se lleva a cabo una auditoría de una serie de campos, pero los administradores de la compañía pueden especificar que se auditen campos adicionales. Los administradores de la compañía también pueden ver la información de seguimiento de auditoría de los usuarios en el Seguimiento de auditoría maestro. Para obtener información sobre la personalización de seguimientos de auditoría para tipos de registro, consulte [Personalización de seguimientos de auditoría](#) (en la página 119). Para obtener información sobre la

visualización de seguimientos de auditoría de registros individuales, consulte Visualización de seguimientos de auditoría para registros. Para obtener información sobre la visualización de información de seguimiento de auditoría en el Seguimiento de auditoría maestro, consulte [Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el Seguimiento de auditoría maestro](#) (en la página 52).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

Para revisar actividades relacionadas con la seguridad para un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea ver.
- 5 Desplácese a la sección Auditoría para revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en el registro de usuario.

Acerca de la delegación de usuarios

Cuando se activa la función de usuarios delegados, los usuarios pueden delegar el acceso de propietario a sus registros a otros usuarios. Además, los usuarios que tienen los privilegios adecuados pueden designar delegados para otros usuarios. Normalmente, los administradores de la compañía son los únicos que pueden designar delegados para otros usuarios.

La función de usuarios delegados se controla mediante las siguientes casillas de verificación en la página Perfil de la compañía:

- Visibilidad del gerente activada
- Mostrar el selector de libros

Para que la función de usuarios delegados funcione, ambas casillas de verificación deben estar activadas. Además, las secciones de información relacionada Delegado a usuarios y Delegado de usuarios debe estar disponible en los diseños de página relevantes para el rol del usuario o del administrador, como se indica a continuación:

- Para permitir que un usuario designe delegados, la sección de información relacionada Delegado a usuarios debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.
- Para permitir que un usuario pueda ver una lista de los usuarios para los que el usuario en cuestión es delegado, la sección de información relacionada Delegado de usuarios debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.
- Para permitir que los administradores designen delegados para otros usuarios, las siguientes secciones de información relacionada deben estar disponibles en el diseño de página Administración de usuarios del rol del administrador:

- **Delegado a usuarios.** En la sección Delegado a usuarios de un registro de usuario, el administrador puede designar delegados para el usuario.
- **Delegado de usuarios.** En la sección Delegado de usuarios de un registro de usuario, el administrador puede designar al usuario como delegado de otros usuarios.

Al designar usuarios delegados, tenga en cuenta la siguiente información:

- El campo Rol de usuario delegado no está relacionado con el rol de usuario o el acceso a datos de ninguna forma. Es una lista de opciones que un administrador de la compañía puede definir para clasificar los delegados de usuario. Esta lista de opciones no tiene ningún valor predeterminado. El administrador de la compañía puede personalizarla, según sea necesario, desde la página Configuración de campos de usuarios delegados. Para obtener más información sobre la personalización de listas de opciones, consulte [Modificación de los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 100).
- Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario del usuario principal a los registros que posee dicho usuario o a los que tiene acceso a través de equipos o grupos. Los usuarios delegados no obtienen el acceso predeterminado del usuario principal a los registros.
- Para cualquier tipo de registro, el usuario delegado debe tener activada la opción Tiene acceso en su rol de usuario para poder ver los registros de ese tipo mediante el acceso delegado. De forma similar, el usuario delegado debe tener activada la opción Puede crear para un tipo de registro activado en su rol para poder crear registros de ese tipo.
- Los usuarios delegados pueden utilizar la opción Incluir subelementos en el selector de libros para ver sus propios registros y los del usuario principal en listas. De forma alternativa, pueden seleccionar su propio nombre para ver solamente los registros a los que tienen acceso a través de una propiedad, un rol, un equipo, etcétera. O bien, pueden seleccionar el nombre del usuario principal para ver solamente los registros que posee el usuario principal o pueden acceder a través de un equipo o de un grupo.
- El nivel de acceso a los datos del usuario delegado (es decir, Visibilidad del gerente, Visibilidad del equipo o Visibilidad completa) para las áreas de temas de información y las áreas de temas históricos continúa aplicándose, aunque el usuario delegado esté mirando los datos delegados por un usuario principal.

Gestión de usuarios delegados (administrador)

Como administrador de la compañía, puede designar usuarios como delegados de otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo funciona la delegación de usuarios, consulte [Acerca de la delegación de usuarios](#) (en la página 180).

NOTA: los usuarios también pueden designar delegados para sí mismos a través de su página de detalles personales. Para obtener más información sobre cómo los usuarios pueden designar usuarios delegados, consulte [Adición de usuarios delegados](#).

Para llevar a cabo los procedimientos descritos en este tema, debe disponer de los siguientes privilegios en su rol:

- Gestionar usuarios y acceso
- Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados

Además, las siguientes secciones de información relacionada deben estar disponibles en el diseño de página Administración de usuarios de su rol:

- **Delegado a usuarios.** En la sección Delegado a usuarios de un registro de usuario, puede designar uno o varios delegados para el usuario.
- **Delegado de usuarios.** En la sección Delegado de usuarios de un registro de usuario, puede designar al usuario como delegado de uno o varios usuarios.

Si las secciones de información relacionada Delegado a usuarios y Delegado de usuarios no están visibles en la página de detalles del usuario en la que desee designar un delegado, puede configurar las secciones como disponibles de la siguiente forma:

- En la página de detalles del usuario, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue las secciones a su diseño de página.
- Si la sección de información relacionada que desea no está disponible para agregarla a su diseño de página, puede personalizar el diseño de página Administración de usuarios para su rol. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103).

Para designar uno o varios delegados para un usuario, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para designar uno o varios delegados para un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desee agregar delegados.
- 5 En la página de detalles del usuario, desplácese a la sección Usuarios delegados y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.
- 6 En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.
- 7 En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios que desee designar como delegados.
- 8 Si se definen los valores en el campo Roles de usuarios delegados, opcionalmente puede seleccionar un rol de usuario delegado para cada usuario.
- 9 Guarde los cambios.

NOTA: en la sección Delegado a usuarios de la página de detalles del usuario, el campo Rol muestra el rol del delegado en Oracle CRM On Demand. El campo Rol de usuario delegado muestra el rol de usuario delegado del delegado, en caso de que se haya definido uno.

Para eliminar un delegado de la lista de delegados de un usuario, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para eliminar un delegado de la lista de delegados de un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya lista de delegados desee actualizar.
- 5 En la página Detalles del usuario, desplácese hasta la sección Delegado a usuarios.
- 6 En el menú del registro, seleccione Eliminar para el usuario que desee eliminar de la lista de delegados.
- 7 Haga clic en Aceptar para confirmar el cambio.

Para designar un usuario como delegado para uno o varios usuarios, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para designar un usuario como delegado para uno o varios usuarios

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desee designar como delegado para uno o varios usuarios.
- 5 En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Delegado de usuarios y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.
- 6 En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.
- 7 En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios a los que desee asignar el usuario actual como delegado.
- 8 Guarde los cambios.

En determinados casos, por ejemplo, cuando un usuario cambia de sección dentro de la compañía, es posible que desee revocar al usuario el permiso para actuar como delegado para uno o varios usuarios. Para revocar el permiso de un usuario para actuar como delegado para uno o varios usuarios, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para revocar el permiso de un usuario para actuar como delegado para uno o varios usuarios

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el campo Apellidos del usuario al que desee revocarle el permiso para actuar como delegado.
- 5 En la página Detalles del usuario, desplácese hasta la sección Delegado de usuarios.
- 6 Para cada usuario para el que no desee que el usuario actual siga actuando como delegado, seleccione Eliminar en el menú del registro y, a continuación, haga clic en Aceptar para confirmar el cambio.

Creación de períodos de inventario para usuarios

Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Debe crear un período de inventario para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Solamente necesita hacerlo una vez por cada representante de ventas. Puede crear períodos de inventario manualmente o utilizando la función de importación de Oracle CRM On Demand.

NOTA: por lo general, los períodos de inventario se rellenan mediante la función de importación durante la instalación de Oracle CRM On Demand en la compañía.

Después de crear el período de inventario inicial para un representante de ventas, cada vez que se cierra un período de inventario del representante de ventas, se crea un nuevo período de inventario de forma automática.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar usuarios y acceso.

Para crear un período de inventario para un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
- 5 En la página Detalles del usuario, haga clic en Nuevo período de inventario.

La fecha de inicio del período de inventario predeterminada es la fecha actual.

NOTA: Oracle CRM On Demand no muestra un mensaje para confirmar que el período de inventario ha sido creado para el usuario y la página Detalles del usuario permanece abierta. Si desea comprobar si se ha creado

el período de inventario, haga clic en la ficha [Período de inventario](#) y vea la lista de los períodos de inventario recientemente modificados.

Desactivación de usuarios

No se pueden eliminar usuarios. Sin embargo, puede hacer que estén inactivos. Para los usuarios inactivos no son necesarias las licencias.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.

Para desactivar usuarios

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
- 4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.
- 5 En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
- 6 En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.
- 7 Guarde el registro.

Autoadministración de socio

Los administradores de la compañía pueden configurar uno o más usuarios en una organización de socios como administradores de socios en Oracle CRM On Demand. Los administradores de socios pueden realizar un conjunto limitado de tareas de gestión de usuario, como configuración de miembros de su organización como usuarios en Oracle CRM On Demand, edición de dichos registros de usuario y restablecimiento de contraseñas o cambio de ID de usuario para dichos usuarios. Los administradores de socios gestionan sus usuarios en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand.

El acceso a las páginas de autoadministración de socios está controlado por el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

NOTA: los administradores de la compañía conceden el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios a miembros de organizaciones de socios. Este privilegio no se concede a usuarios de la compañía propietaria de marca.

Para obtener más información sobre los administradores de socios, consulte [Proceso de configuración de administradores de socios \(administrador\)](#) (consulte "[Proceso de definición de administradores de socios \(administrador\)](#)" en la página 186). Para obtener más información sobre la gestión de usuarios en las páginas

de autoadministración de socios, consulte [Gestión de usuarios de la organización de socios \(socios\)](#) (en la página 187).

Proceso de definición de administradores de socios (administrador)

El privilegio que controla el acceso a las páginas de autoadministración de socios es Gestionar usuarios de la organización de socios. Este privilegio permite a los administradores de socios trabajar solamente con los registros de usuario de miembros de su propia organización de socios. Los administradores de socios no requieren ni necesitan que se les conceda el privilegio Gestionar usuarios y acceso porque ese privilegio permite al administrador de socios ver y editar registros de usuario de usuarios de fuera de la organización de socios.

Por motivos de seguridad, los administradores de la compañía también determinan qué roles pueden dar los administradores de socios a los usuarios de su organización de socios. Para ello, se asocian roles al registro de organización de socios. A continuación, cuando el administrador de socios define un usuario, solamente podrá asignar al usuario los roles que se hayan asociado a la organización de socios. Limitando los roles que los administradores de socios pueden conceder a los usuarios, se asegura de que los administradores de socios no puedan dar a sus usuarios privilegios inadecuados, así como de que no tengan acceso a datos que los usuarios no deberían ver.

NOTA: asociar roles a un registro de socio limita la opción de roles que los administradores de socios pueden conceder a sus usuarios. No limita la opción de roles que los administradores de la compañía pueden asignar a los usuarios de la organización de socios.

Para definir un administrador de socios, realice las acciones siguientes:

- 1 En el rol de usuario del administrador de socios, conceda el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

Si desea más información sobre la concesión de privilegios, consulte [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237).

NOTA: puede crear un rol nuevo para administradores de socios o puede editar un rol existente adecuado. También puede crear roles diferentes para los administradores de socios de distintas organizaciones de socios.

- 2 (Opcional) Cree un diseño de página de administración de socios personalizado para el tipo de registro Usuario y asígnele el rol del usuario.

Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página personalizados, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalización de diseños de páginas estáticas](#)" en la página 103); para obtener más información acerca de la asignación de diseños de página a roles, consulte [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237).

- 3 (Opcional) Si desea crear roles específicos para usuarios de la organización de socios, defina los roles.

Si desea más información sobre la definición de roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 231) y [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237).

- 4 En la sección de información relacionada de roles de socio en el registro de la organización de socios, agregue los roles que el administrador de socios puede conceder a los usuarios de la organización de socios.

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte [Enlazar registros al registro seleccionado](#).

- 5 Si el rol que ha creado o editado para el administrador de socios no se ha asignado todavía al usuario que va a actuar como administrador de socios, asigne el rol al usuario.

Si desea más información sobre la asignación de roles a usuarios, consulte [Configurar usuarios](#) (consulte "[Configuración de usuarios](#)" en la página 162).

Gestión de usuarios de la organización de socios (socios)

Antes de comenzar: para gestionar usuarios de la organización de socios, necesita tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Puede gestionar los usuarios de la organización en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand. Puede acceder a las páginas de autoadministración de socios desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Para gestionar usuarios de la organización de socios, haga lo siguiente:

- [Configurar usuarios \(socios\)](#) (consulte "[Configuración de usuarios \(socios\)](#)" en la página 187)
- [Cambio del ID de usuario del usuario \(socios\)](#) (consulte "[Modificación del ID de usuario del usuario \(socios\)](#)" en la página 189)
- [Restablecimiento de una contraseña de usuario \(socios\)](#) (en la página 190)
- [Desactivar usuarios \(socios\)](#) (en la página 191)

Temas relacionados

Consulte los temas siguientes para obtener información relacionada con los campos de los registros de usuario:

- [Campos de usuario](#) (en la página 164)

Configuración de usuarios (socios)

Antes de empezar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Cuando se configura un usuario, los campos siguientes determinan dónde puede acceder el usuario, qué puede ver y qué puede hacer. Por lo que habrá que utilizarlos correctamente.

- **Campo Estado.** Cuando se configura inicialmente un usuario, se puede permitir al usuario que obtenga acceso a Oracle CRM On Demand de forma inmediata configurando el estado del usuario en Activo y pidiendo a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión necesaria al usuario tan pronto como se guarde el registro del usuario.

Si no quiere que el usuario tenga acceso a Oracle CRM On Demand hasta más tarde, puede configurar el registro del usuario y establecer su estado en Inactivo. Cuando más adelante quiera que el usuario pueda acceder a Oracle CRM On Demand, cambie el estado del usuario a Activo y utilice la función de restablecer la contraseña para enviar al usuario por correo electrónico la información de inicio de sesión necesaria.

- **Campo Informa a o Informa a (alias).** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina que se incluyan los datos de ciertos usuarios en los cálculos de los pronósticos, así como en los informes para gerentes y ejecutivos. La página en la que se configura a los usuarios puede contener el campo Informa a o Informa a (alias), pero no debe contener los dos. Para obtener más información acerca de los campos Informa a e Informa a (alias), consulte [Acerca de los campos Informa a e Informa a \(alias\) en los registros de usuario](#) (en la página 175).

CONSEJO: introduzca primero los usuarios que se encuentran en el nivel superior de la jerarquía.

- **Campo Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

NOTA: el administrador de la compañía determina qué roles puede asignar a los usuarios de la organización de socios.

Cuando se crea un usuario en su organización de socios, el campo Organización de socios que aparece en el registro de usuario se rellena automáticamente con el nombre de su organización de socios y no se puede cambiar.

Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede pedirle a Oracle CRM On Demand que envíe información de inicio de sesión al usuario cuando se cree la cuenta de usuario o, también, puede hacerlo más adelante, como se explica a continuación:

- Si desea enviar la información de inicio de sesión en el momento en que se configure la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña al hacer clic en Guardar en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

Debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si quiere que la información se envíe al usuario de forma inmediata. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

- El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
- El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.
- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario más adelante, no seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar cuando cree el registro de usuario.

Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

- El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
- El segundo correo contiene una contraseña temporal.

En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

El procedimiento siguiente describe cómo definir un miembro de su organización como usuario en Oracle CRM On Demand.

Para configurar un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
 - Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
- 4 En la página Editar usuario, complete la información.
Para obtener más información, consulte [Campos de usuario](#) (en la página 164).
- 5 Guarde el registro.

CONSEJO: mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Si desea más información sobre las listas filtradas, consulte [Cómo trabajar con listas](#).

Cualquier lista de registros de usuarios que abra mostrará únicamente los usuarios que reúnan los criterios del filtro de listas y que sean miembros de su organización de socios. El procedimiento siguiente describe cómo abrir una lista filtrada de usuarios.

Para abrir una lista filtrada de usuarios

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

Modificación del ID de usuario del usuario (socios)

El procedimiento siguiente describe cómo cambiar el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Para cambiar el ID de usuario de un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
- 4 En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.
- 6 Guarde el registro.

El usuario recibirá un mensaje de correo electrónico con el nuevo ID de usuario. El usuario puede iniciar sesión en Oracle CRM On Demand utilizando el nuevo ID de usuario y la contraseña existente del usuario.

Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben responder como mínimo a dos preguntas de seguridad. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe disponer de los privilegios Gestionar usuarios de la organización de socios y Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Además, el rol del usuario del que desee cambiar la contraseña debe incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

NOTA: este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

El procedimiento siguiente describe cómo restablecer el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

Para restablecer la contraseña de un usuario

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3** En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
- 4** En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.
La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal y se envía al usuario por correo electrónico.

NOTA: Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

Desactivar usuarios (socios)

Los usuarios no se pueden eliminar. En lugar de eso, deben dejarse inactivos. Los usuarios inactivos no necesitan licencias. El procedimiento siguiente describe cómo desactivar un usuario de la organización de socios.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Para desactivar usuarios

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.
Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
- 3** En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.
- 4** En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
- 5** En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.
- 6** Guarde el registro.

Gestión de perfiles de acceso

En Oracle CRM On Demand, los perfiles de acceso se gestionan en la página Lista de perfiles de acceso y en el Asistente de perfil de acceso. A las páginas de perfil de acceso se accede desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *perfil de acceso* de Oracle CRM On Demand es un conjunto de permisos sobre tipos de registro principales y tipos de registro relacionados guardado con un nombre.

Un *tipo de registro principal* es un tipo de registro que se puede utilizar como tipo de registro independiente. Un *tipo de registro relacionado* es un tipo de registro que necesita de un registro principal.

Muchos tipos de registro principales también se pueden utilizar como tipos de registro relacionados. Por ejemplo, Oportunidades es un tipo de registro relacionado. Se basa en un tipo de registro principal Oportunidad y está relacionado con los registros de cuenta principal, basados en el tipo de registro Cuenta.

Un *permiso* es la capacidad de leer, crear, actualizar o eliminar datos de registros que son instancias de tipos de registro. Otras denominaciones empleadas para los permisos son derechos de acceso o niveles de acceso. Hay diferentes tipos de registro, como cuentas, contactos, solicitudes de servicio, etc., y se puede establecer permisos específicos para cada tipo de registro. Para algunos tipos de registro, también se puede establecer permisos para tipos de registro relacionados.

Puede configurar numerosos perfiles de acceso formados por diferentes permisos para tipos de registro principales y tipos de registro relacionados. Para conceder estos permisos a usuarios autenticados (incluidos los sistemas externos), debe asociar los perfiles de acceso a roles, libros, equipos y grupos.

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de perfiles de acceso predefinidos. A continuación, encontrará algunos de los perfiles de acceso estándar:

- Editar
- Completo
- Sólo lectura
- Perfil de acceso predeterminado de administrador
- Perfil de acceso de propietario de administrador

Normalmente, se da un nombre a los perfiles de acceso para distinguir entre los perfiles de acceso predeterminados y los de propietario. (En la lista de perfiles de acceso predefinidos, hay pares de perfiles de acceso con los términos *Predeterminado* y *Propietario* incluidos en el nombre). Estos términos ayudan a identificar qué perfiles de acceso deben utilizarse para la asignación de perfiles de acceso a los roles de usuario, cuando haya que asignar un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

Los perfiles de acceso Editar, Completo y Sólo Lectura son perfiles de acceso genéricos que se pueden conceder a cualquier miembro de rol, equipo o libro. Por ejemplo, se puede asignar el perfil de acceso Completo al Perfil de acceso de propietario del rol Administrador. Este perfil ofrece al usuario que tiene el rol Administrador la posibilidad de crear registros relacionados en los registros de nivel superior, además de recuperar, actualizar o eliminar registros de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados.

Puede utilizar perfiles de acceso predefinido, editar los perfiles de acceso existentes y crear perfiles de acceso predeterminados para ajustarse a las necesidades de la compañía. Cuando se crea un perfil de acceso nuevo, se tiene la opción de copiar un perfil de acceso existente, darle un nombre nuevo y, a continuación, editar la copia para adaptarla a las necesidades.

Para ver, crear o revisar perfiles de acceso en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso. Se recomienda conceder solamente a los administradores de la compañía el privilegio necesario para gestionar los perfiles de acceso, ya que los perfiles de acceso afectan directamente a la seguridad de los datos protegidos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 193)
- [Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros](#) (en la página 195)
- [Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#) (en la página 196)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal](#) (en la página 197)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal](#) (en la página 198)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 200)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 202)
- [Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso](#) (en la página 203)
- [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales](#) (en la página 204)
- [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (en la página 205)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Acerca de los perfiles de acceso en roles

Cada rol de Oracle CRM On Demand tiene asignados dos perfiles de acceso:

- Una asignación de perfil de acceso predeterminado
- Una asignación de perfil de acceso de propietario

Se puede asignar un perfil de acceso a varios roles y se puede asignar el mismo perfil de acceso tanto al perfil de acceso predeterminado, como al perfil de acceso de propietario de un rol. Por ejemplo, puede asignar el perfil de acceso Completo (uno de los perfiles de acceso predeterminados) como perfil de acceso predeterminado y como perfil de acceso de propietario al rol Administrador.

Los perfiles de acceso se asignan a un perfil en el paso 3 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Perfil de acceso predeterminado

El perfil de acceso predeterminado de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que no le pertenecen, aunque pueda verlos porque esté seleccionada la opción *Se pueden leer todos los registros* para el tipo de registro en cuestión en la configuración de acceso a tipo de registro del rol del usuario.

Si la casilla de verificación *Se pueden leer todos los registros* del rol de usuario no está seleccionada para un tipo de registro, el usuario no tendrá acceso a ese tipo de registro a través del rol y el perfil de acceso predeterminado en el rol de usuario nunca se utilizará para ese tipo de registro.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso predeterminados tendrán la siguiente forma:

Perfil de acceso predeterminado nombre del rol

donde:

■ *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso predeterminado de administrador* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Administrador.

Perfil de acceso de propietario

El perfil de acceso de propietario de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que le pertenecen a él o a un subordinado suyo.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso de propietario tendrán la siguiente forma:

nombre de rol Perfil de acceso de propietario

donde:

■ *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso de propietario de gerente de servicio* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Gerente de servicio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles de acceso:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los roles:

- [Gestión de roles](#) (en la página 231)
- [Directrices para configurar roles](#) (en la página 232)
- [Cómo trabajar con la página Lista de roles](#) (consulte "[Trabajar con la página Lista de roles](#)" en la página 234)

- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 235)
- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 193)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236)
- [Adición de roles](#) (en la página 237)

Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros

Los perfiles de acceso se utilizan para dar derechos de acceso a los usuarios que son miembro de equipos o grupos (a través de los libros de usuarios) y a los usuarios que están asociados a libros personalizados. (Los perfiles de acceso también se asignan a roles, como se describe en [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 193)). Asignar perfiles de acceso a usuarios para equipos y libros permite a los usuarios obtener acceso a los registros a los que no tendrían acceso si se les restringiera a los derechos de acceso proporcionados por los perfiles de acceso asignados a sus roles.

NOTA: en Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y el libro lleva el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, dicho registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Si un registro es propiedad de un equipo, éste representa el conjunto de libros predeterminados de los usuarios miembros. Cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de usuario de ese usuario se agrega al conjunto de libros de usuario que compone el equipo. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario de registro o cuando se cambia la afiliación a equipos.

Los *grupos* son equipos predefinidos admitidos para ciertos tipos de registro. Cuando el propietario de un registro es miembro de un grupo, otros miembros de ese grupo se agregan automáticamente al equipo de ese registro. Cuando los miembros de un grupo se agregan al equipo, el perfil de acceso en el equipo se define en Completo. El propietario del registro puede entonces editar la asignación del perfil de acceso de equipo de cada miembro del grupo y asignar un perfil de acceso de equipo diferente a ese usuario.

A cada libro de usuario de un equipo se le debe asignar un perfil de acceso que controle los derechos de acceso del usuario a los registros a los que puede acceder a través de su afiliación al equipo. Puede poner cualquier perfil de acceso a disposición de la afiliación a un equipo seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a miembros de equipos en el perfil de acceso.

Del mismo modo, a cada usuario asociado a un libro personalizado se le debe dar un perfil de acceso que controle el acceso del usuario a los registros de ese libro personalizado. Puede poner cualquier perfil de acceso disponible para asignación a la asociación de un usuario con un libro seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros en el perfil de acceso.

Si desea más información sobre los libros de usuario y los libros personalizados, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 243).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo

La herencia de equipo es una opción disponible para contactos y oportunidades relacionados con una cuenta principal. La herencia de equipo no se puede utilizar en ningún otro tipo de relación de equipo.

NOTA: cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de usuario se agrega al conjunto de libros de usuario que conforma el equipo.

La herencia de equipo se controla mediante la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía. Si la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal está seleccionada en la página Perfil de la compañía, la afiliación a equipos de cuenta, contacto y oportunidad se hereda del siguiente modo:

- Cuando un contacto está relacionado con una cuenta principal:
 - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de contacto, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto del registro de usuario del equipo de cuenta.
 - De manera predeterminada, al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de contacto, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Cuando una oportunidad está relacionada con una cuenta principal:
 - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de la oportunidad, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso a las oportunidades del registro de usuario del equipo de la cuenta.
 - Al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de la oportunidad, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Cuando se agrega un miembro nuevo a un equipo de cuenta:
 - El nuevo miembro también se convierte en miembro del equipo del contacto para cada contacto relacionado con la cuenta, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto en el registro de usuario del equipo de la cuenta.
 - El nuevo miembro también se convierte en miembro del equipo de la oportunidad para cada contacto relacionado con la cuenta, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso a las oportunidades en el registro de usuario del equipo de la cuenta.
- Cuando se cambia el propietario de una cuenta:
 - El nuevo propietario se convierte en miembro de los equipos de oportunidad y contacto para todos los registros de oportunidad y contacto relacionados.
 - El propietario de la cuenta anterior permanece en los equipos de oportunidad y contacto a los que ya se agregó al anterior propietario de la cuenta.
- Cuando se quita un usuario de un equipo de cuenta, el usuario sigue siendo miembro del equipo de oportunidad y contacto a los que se agregó el usuario mediante herencia.

La herencia de equipo podría conceder demasiado acceso a los miembros del equipo de la cuenta que se conviertan en miembros de los equipos de contacto y de oportunidad en contactos y oportunidades relacionados. En tal caso, se puede desactivar la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal en la página Perfil de la compañía para deshabilitar la herencia de equipo.

Si la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** de Perfil de la compañía no está seleccionada, la afiliación a los equipos de cuenta, contacto y oportunidad se comportará del siguiente modo:

- Los campos de acceso de contacto y oportunidad de los registros de usuario de los equipos de la cuenta no se mostrarán.
- Los usuarios agregados como miembros nuevos de equipos de cuentas no se agregarán a los equipos de contacto y oportunidad de los contactos y oportunidades agregados a la cuenta.
- Si la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** estaba seleccionada en el perfil de la compañía, los usuarios que se conviertan en miembros de equipos mediante la función de herencia de equipo continuarán siendo miembros de esos equipos.

NOTA: Oracle CRM On Demand no distingue entre usuarios que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo y los usuarios que se agregan a un equipo manualmente. Es decir, los libros de usuario que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo se tratan igual que los libros de usuario que se agregan manualmente al equipo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta ver una lista de registros de un tipo de registro principal haciendo clic en una ficha, realizando una búsqueda o utilizando un servicio Web, Oracle CRM On Demand utiliza el proceso siguiente para determinar los derechos de acceso del usuario a los registros de ese tipo de registro:

- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante los privilegios incluidos en el rol del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante la configuración de tipo de registro en el rol del usuario (Tiene acceso, Puede crear y Puede leer todos los registros).

Si los privilegios del usuario le permiten trabajar con los registros de un determinado tipo de registro y el parámetro **Puede leer todos los registros** está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario podrá leer todos los registros de ese tipo de registro.

Si los privilegios de usuario permiten al usuario trabajar con los registros de un determinado tipo de registro, pero el parámetro **Puede leer todos los registros** no está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario puede ver todos los registros de ese tipo de registro que sean de su propiedad, así como todos los registros de ese tipo de registro que el usuario esté autorizado a ver gracias a cualquiera de los siguientes componentes de control de acceso:

- Jerarquía de informes
- Afiliación a libros personalizados

- Delegación de usuarios
- Afiliación a un equipo

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro principal, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que permite el perfil de usuario en el rol del usuario:
 - Si el usuario es el propietario del registro, se utilizará el perfil de acceso de propietario del usuario.
 - Si, por el contrario, el usuario no fuera el propietario del registro, pero la opción Se pueden leer todos los registros estuviera seleccionada para el tipo de registro en el rol de usuario, se utilizaría el perfil de acceso predeterminado del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden cada uno de los siguientes componentes de control de acceso:
 - Jerarquía de informes
 - Afiliación a libros personalizados
 - Delegación de usuarios
 - Afiliación a un equipo

A continuación se ofrece más información sobre cómo Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden la jerarquía de informes, la afiliación a libros personalizados, la delegación de usuario y la afiliación a un grupo. A la hora de crear perfiles de acceso y asignarlos a usuarios, libros y equipos, debe tener en cuenta que Oracle CRM On Demand siempre utiliza los niveles de acceso más permisivos de cada uno de los componentes de control de acceso.

La combinación de los permisos de acceso para el registro determina qué acciones puede realizar el usuario en el registro. Si el usuario tiene como mínimo el acceso de sólo lectura en el registro, se mostrarán los detalles del registro. De lo contrario, el usuario verá un mensaje de error.

Derechos de acceso de la jerarquía de informes

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la posición de un usuario en la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada subordinado del usuario:

- Si el subordinado es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el subordinado es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado como miembro del equipo.

NOTA: si el subordinado no es el propietario del registro, ni miembro del equipo del registro, el subordinado no contribuirá al cálculo del acceso.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los derechos de acceso que el subordinado contribuya al cálculo del acceso y calculará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

Derechos de acceso de la afiliación a libros personalizados

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la afiliación del usuario a libros personalizados, Oracle CRM On Demand considera lo siguiente:

- Si el registro está asociado a un libro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro del perfil de acceso asignado al usuario que es miembro del libro.
- Si el registro se asocia a un libro secundario de una jerarquía de libros con varios niveles, como principal anterior, principal y secundario, el nivel de acceso se extrae de la siguiente forma:
 - Si el usuario es miembro de los tres libros, el nivel de acceso se deriva de los perfiles de acceso del usuario en cada libro principal anterior, principal y secundario.
 - Si el usuario sólo es miembro del libro principal anterior, el nivel de acceso se deriva del perfil de acceso del usuario en el libro principal anterior.

En todos los casos, si uno o varios de los niveles de acceso del registro se establece en Heredar principal, se utiliza el nivel de acceso heredado del tipo de registro principal. Si más de un nivel de acceso del registro es Heredar principal, se utiliza una combinación de los niveles de acceso heredados de los tipos de registro principales de cada perfil de acceso. Oracle CRM On Demand considera todos los niveles de acceso de miembro del libro para el cálculo de acceso final y determina el nivel de acceso con más permisos que se puede proporcionar al usuario.

Derechos de acceso de la delegación de usuario

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la delegación de usuario, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada delegador (es decir, la persona para la cual el usuario actual es un delegado):

- Si el delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del delegador.
- Si el delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al delegador del equipo.
- Si el subordinado del delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del subordinado.

- Si un subordinado del delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado del equipo.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los niveles de acceso que la delegación de usuario contribuya al cálculo del acceso y determinará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

Derechos de acceso por la afiliación a equipo

Si el usuario es miembro del equipo en un registro (pero no es el propietario del registro), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso en la afiliación a equipo de usuario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado

Cuando se confirma que un usuario puede ver la página Detalles de un registro, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué registros relacionados puede ver el usuario:

- Oracle CRM On Demand verifica que el rol del usuario posee los privilegios necesarios para ver el tipo de registro. Si el rol de usuario no tiene los privilegios de acceso necesarios para ver el tipo de registro, los registros de este tipo de registro relacionado no se muestran.
- Si el tipo de registro relacionado está basado en un tipo de registro principal, Oracle CRM On Demand verifica que la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro relacionado. Si la casilla de verificación Tiene acceso del tipo de registro relacionado no estuviera seleccionada, los registros de este tipo de registro relacionado no se mostrarán.
- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
 - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
 - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

- El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
- El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
- El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
- El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

Por tanto, Oracle CRM On Demand extrae los niveles de acceso para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso del registro principal a través de cada uno de los componentes de control de acceso aplicables.

- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso relacionados para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso y determina qué registros debe mostrar de la siguiente forma:

- Si no se encuentra el nivel de acceso Heredar principal:
 - Si el nivel de acceso más permisivo es Sin acceso, no se mostrarán los registros relacionados.
 - Si el nivel de acceso más permisivo es cualquiera excepto Sin acceso, se mostrarán todos los registros relacionados, incluidos los registros que el usuario actual no está autorizado a ver.
- Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol de usuario actual, se mostrarán todos los registros relacionados.
- Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol del usuario actual, el conjunto de registros relacionados que se muestra incluye todos los registros para los cuales se cumpla una de las siguientes condiciones:
 - El usuario actual es propietario del registro relacionado.
 - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado.
 - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro.
 - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro al que está afiliado el usuario actual.
 - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.

NOTA: los tipos de registro Actividades, Actividades abiertas y Actividades cerradas son excepciones a las reglas mencionadas anteriormente. Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal para un tipo de registro relacionado con actividades y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro Actividad del rol de usuario actual, el conjunto de actividades relacionadas mostrado incluirá solo las actividades que sean propiedad del usuario, las actividades que el usuario haya delegado a otro usuario y las actividades que son propiedad de un grupo del que es miembro el usuario. Las actividades a las que el usuario actual solo puede acceder a través de los libros, las actividades a las que el usuario actual puede acceder solo por el hecho de ser un delegado de otro usuario y las actividades a las que el usuario actual puede acceder únicamente a través de la jerarquía de informes no se incluyen en el conjunto de actividades relacionadas.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro relacionado, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
 - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
 - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

- El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
- El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
- El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
- El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

Cuando se concede acceso a registros relacionados a través del contexto del registro principal, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso apropiado para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso para cada uno de los componentes de control de acceso aplicable.

- Para el registro relacionado, Oracle CRM On Demand también extrae los niveles de acceso de la relación del usuario actual con el registro relacionado siempre que se cumpla una de las siguientes condiciones:
 - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado. Si el usuario actual es propietario del registro relacionado, el usuario también estará en el equipo, por lo que se utilizará el perfil de acceso de propietario.
 - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro relacionado.

- El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
- El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.
- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso aplicables para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso:
 - Si el nivel de acceso (o cualquiera de sus combinaciones) Heredar principal se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, el tipo de registro relacionado hereda la configuración de los roles de su propio tipo de registro principal, así como la configuración del acceso. La configuración del nivel de acceso Heredar principal determina las acciones que el usuario puede llevar a cabo en los registros. Si Oracle CRM On Demand encuentra dos o más niveles de acceso Heredar principal, se determina la combinación de los niveles de acceso. Si desea más información acerca del nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones, consulte [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (en la página 205).
 - Cuando el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) no se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, se comprueba si el tipo de registro relacionado tiene un tipo de registro principal correspondiente. Si lo tiene, Oracle CRM On Demand determina la intersección de los niveles de acceso para el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado.

Por ejemplo, si el nivel de acceso del tipo de registro relacionado Oportunidades es de sólo lectura y el nivel de acceso de su tipo de registro principal Oportunidad correspondiente es de lectura y edición, la intersección de los niveles de acceso es Sólo lectura.

La combinación de todos los niveles de acceso resultantes del tipo de registro relacionado determina qué acciones puede realizar el usuario en los registros de ese tipo de registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso

En la página Lista de perfiles de acceso se pueden realizar las acciones mostradas en la tabla siguiente.

| Para | Realice estos pasos |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agregar un perfil de acceso nuevo | <p>En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, haga clic en Nuevo. Se abrirá el Asistente de perfil de acceso.</p> <p>Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 227).</p> |
| Agregar un perfil de acceso nuevo copiando un perfil | En el menú de nivel de registro, junto al nombre del perfil de acceso, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de perfil de |

| Para | Realice estos pasos |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| de acceso existente | <p>acceso.</p> <p>Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 227).</p> |
| Desactivar un perfil de acceso | <p>Seleccione la casilla de verificación Desactivado correspondiente al perfil de acceso.</p> <p>Si se desactiva un perfil de acceso, no se podrá utilizar en ninguna asociación nueva a roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro.</p> |
| Seleccionar un idioma para ver la lista de perfiles de acceso | <p>En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desee ver la lista de perfiles de acceso. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand.</p> <p>NOTA: si un perfil de acceso existente no tiene traducido el nombre del perfil de acceso, el nombre del perfil de acceso no se traducirá y aparecerá entre paréntesis.</p> |

Puede utilizar la búsqueda alfabética para filtrar la lista de perfiles de acceso. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte Filtrado de listas.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Los derechos de acceso a tipos de registro principales se pueden conceder o revocar configurando los niveles de acceso en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227).

Los niveles de acceso son el nivel de permisos más bajo que se puede conceder para un tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, se especifican los derechos de acceso para todos los usuarios que hereden el perfil de acceso mediante uno o más de los componentes de control de acceso (roles, jerarquía de informes, equipos y libros). Por ejemplo, cuando un usuario profundiza en una oportunidad desde una lista de oportunidades, los derechos de acceso que permiten al usuario ver los detalles de las oportunidades y realizar

operaciones están controlados por el nivel de acceso del tipo de registro principal Oportunidad especificado en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso.

La descripción incluida en esta sección de los niveles de acceso de tipos de registro principales corresponde a la funcionalidad de los niveles de acceso cuando operan individualmente. Los registros que un usuario puede ver y las operaciones que un usuario puede realizar en los registros se controlan mediante una combinación de uno o más niveles de acceso que se aplican a los registros a través de uno o más perfiles de acceso.

Los tipos de registro que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen la configuración predeterminada en los niveles de acceso. Para los tipos de registro principales, la configuración predeterminada es de sólo lectura. Para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesitan para los diferentes tipos de registro, habrá que cambiar la configuración predeterminada.

El nivel de acceso de cada tipo de registro principal se puede configurar de las siguientes formas:

- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario realizar operaciones como editar o eliminar el registro principal.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros principales.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario ver, editar y eliminar registros principales.

NOTA: el permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso. El permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso, sino que se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre los roles, consulte [Gestión de roles](#) (en la página 231).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Se pueden conceder o revocar derechos de acceso a tipos de registro relacionados en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227).

Los tipos de registro relacionados que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen predeterminada la opción Sin acceso en el nivel de acceso. Deberá cambiar la configuración predeterminada para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesitan para los diferentes tipos de registro.

Por ejemplo, el tipo de registro Objeto personalizado 04 es un tipo de registro relacionado en el tipo de registro Oportunidad principal. En el perfil de acceso Completo, el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tiene el nivel de acceso definido de manera predeterminada en Sin acceso. En consecuencia,

un usuario que esté en un equipo de la oportunidad con el perfil de acceso Completo no podrá ver los tipos de registro relacionados basados en el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04. Si desea que el usuario vea los registros Objeto personalizado 04 de los registros de oportunidad, deberá cambiar el nivel de acceso predeterminado.

Este tema describe:

- Relaciones de registros
- Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

Relaciones de registros

Las relaciones entre un tipo de registro principal y su tipo de registro relacionado (el registro secundario) determinan las opciones de nivel de acceso que se podrán asignar al tipo de registro relacionado.

Los tipos de relaciones y las opciones de nivel de acceso disponibles son los siguientes:

- **Relación uno a muchos.** En una relación uno a muchos, los registros secundarios se basan en un tipo de registro principal y un registro principal puede tener muchos registros secundarios. Por ejemplo, en la página Información relacionada con la cuenta, Oportunidades es un tipo de registro relacionado que tiene un tipo de registro principal correspondiente llamado Oportunidad. Los niveles de acceso disponibles para la relación uno a muchos son los siguientes:

- Ver
- Sólo lectura.
- Sin acceso
- Heredar principal

NOTA: el nivel de acceso Heredar principal solamente está disponible para algunos tipos de relaciones uno a muchos.

- **Relación uno a secundario.** La relación uno a secundario es similar a la relación uno a muchos en el sentido de que el registro principal puede tener varios registros secundarios. Sin embargo, en una relación uno a secundario, los registros secundarios se basan en un tipo de registro que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Los archivos adjuntos, las notas y los equipos son algunos ejemplos de los tipos de registro relacionados que no tienen un tipo de registro principal correspondiente.

NOTA: una excepción a esta regla es la relación entre los registros secundarios de contacto de una oportunidad. Aunque el tipo de registro de contacto tiene un tipo de registro principal correspondiente, la relación entre la oportunidad y los contactos es de tipo uno a secundario. Los usuarios pueden agregar contactos existentes a una oportunidad y quitar contactos de una oportunidad. Los usuarios no pueden crear nuevos contactos a partir de una oportunidad.

Los siguientes niveles de acceso están disponibles para la relación uno a secundario:

- Lectura/Creación
- Lectura/Creación/Edición
- Lectura/Edición
- Lectura/Edición/Eliminación
- Sólo lectura

- Sin acceso
- Completo
- **Relación uno a sólo lectura.** La relación uno a sólo lectura es similar a la relación uno a secundario. Sin embargo, como el nombre sugiere, en las relaciones uno a sólo lectura, los usuarios no pueden editar ni crear registros secundarios. Seguimiento de auditoría es un ejemplo de tipo de registro relacionado que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Oracle CRM On Demand crea el tipo de registro Seguimiento de auditoría. Para las relaciones uno a sólo lectura, se tienen disponibles los siguientes niveles de acceso:
 - Sólo lectura
 - Sin acceso
- **Relaciones muchos a muchos.** La relación muchos a muchos es una relación entre dos tipos de registro principales en los cuales los registros de cada tipo de registro pueden ser el principal o el secundario del otro, según cómo se vea la relación. Por ejemplo, una cuenta puede tener muchos contactos. Al contrario, un contacto puede tener muchas cuentas. Las relaciones muchos a muchos ofrecen los siguientes niveles de acceso:
 - Lectura/Creación
 - Sólo lectura
 - Ver
 - Sin acceso
 - Heredar principal
 - Agregar/Heredar principal
 - Agregar/Quitar/Heredar principal

NOTA: los niveles de acceso Agregar/Heredar principal y Agregar/Quitar/Heredar principal solamente están disponibles para ciertas relaciones muchos a muchos.

Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

A continuación se muestran todas las opciones de niveles de acceso para los tipos de registro relacionados:

- **Sin acceso.** La opción Sin acceso está disponible para todos los tipos de registro relacionados. Esta opción impide que el usuario vea los registros incluidos en una lista relacionada.
- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario editar los registros relacionados en línea del registro principal.
- **Lectura/Creación.** El nivel de acceso Lectura/Creación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario que forman parte de relaciones muchos a muchos. Para los registros uno a secundario, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario crear un registro nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles, pero no permite al usuario editar ni eliminar registros. Para las relaciones muchos a muchos, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario asociar un registro existente como secundario a un registro principal, pero no permite al usuario quitar una asociación existente.
- **Lectura/Creación/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario. Permite al usuario crear un registro nuevo o

profundizar en los registros existentes para ver los detalles de un registro o, si fuera necesario, editarlo. El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición no permite al usuario eliminar registros secundarios.

- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición está disponible para todas las relaciones, excepto los registros relacionados que son de sólo lectura en las relaciones uno a sólo lectura. El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros relacionados.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros secundarios en relaciones uno a secundario. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario profundizar en registros existentes para ver los detalles del registro y editar o eliminar el registro. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación no permite al usuario crear registros secundarios nuevos.
- **Completo.** El nivel de acceso Completo está disponible para tipos de registro relacionados que no tengan un tipo de registro principal correspondiente. Para este tipo de registros, el nivel de acceso Completo permite al usuario crear, ver, editar y eliminar registros.
- **Ver.** El nivel de acceso Ver solamente está disponible para tipos de registro relacionados de relaciones uno a muchos y muchos a muchos. Con el nivel de acceso Ver, el comportamiento de los registros relacionados es el siguiente:
 - Todos los registros secundarios que están relacionados con un registro principal se muestran en la lista de registros relacionados, independientemente de que el usuario esté autorizado para ver los registros secundarios en sí.
 - Cada registro relacionado hereda el nivel de acceso de su propio tipo de registro principal, en lugar del nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación.

Por ejemplo, si el nivel de acceso se establece en Ver para el tipo de registro Oportunidad relacionado en el tipo de registro principal Cuenta, el comportamiento de los registros de oportunidad relacionados será el siguiente:

- Todas las oportunidades que están relacionadas con un registro de cuenta principal se muestran en la lista de registros relacionados, independientemente de que el usuario esté autorizado para ver los registros de oportunidad.
- Cada registro de oportunidad hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal, no del tipo de registro Cuenta principal. Si un usuario intenta desglosar un registro de oportunidad relacionado para ver más detalles del registro, la operación se llevará a cabo correctamente si sigue existiendo el registro de oportunidad y solo en el caso de que el usuario esté autorizado para ver los detalles del registro de oportunidad. Si el usuario no está autorizado para ver los detalles de ese registro de oportunidad, se mostrará un mensaje de error.
- **Heredar principal.** El nivel de acceso Heredar principal solamente está disponible para algunos tipos de registro relacionados uno a muchos y muchos a muchos. Con el nivel de acceso Heredar principal, el comportamiento de los registros relacionados es el siguiente:
 - En la lista de registros relacionados tan solo se muestran los registros secundarios relacionados que el usuario está autorizado a ver.
 - Cada registro relacionado hereda el nivel de acceso de su propio tipo de registro principal, en lugar del nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación.

Por ejemplo, si el nivel de acceso se establece en Heredar principal para el tipo de registro Oportunidad relacionado en el tipo de registro principal Cuenta, el comportamiento de los registros de oportunidad relacionados será el siguiente:

- En la lista de registros relacionados tan solo se muestran aquellos registros de oportunidad relacionados que el usuario está autorizado a ver.
- Cada registro de oportunidad hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal, no del tipo de registro Cuenta principal. Si un usuario intenta desglosar un registro de oportunidad relacionado para ver más detalles del registro, la operación siempre se llevará a cabo correctamente si sigue existiendo el registro de oportunidad, ya que el usuario estará autorizado a ver los detalles de todos los registros de oportunidad de la lista de registros relacionados.

En el caso de las relaciones muchos a muchos, seleccionar el nivel de acceso Heredar principal significa que el usuario no puede agregar ni quitar una relación entre dos registros existentes. Sin embargo, el nivel de acceso Heredar principal también está disponible en combinación con el derecho de acceso Agregar o en combinación con los derechos de acceso Agregar y Quitar.

NOTA: si el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) se encuentra en alguno de los perfiles utilizados para un tipo de registro relacionado, la opción Heredar principal tendrá prioridad sobre las demás. Por ejemplo, si se encuentran los dos niveles de acceso Heredar prioridad y Ver, el nivel de acceso Heredar principal anulará el nivel de acceso Ver. Si se encuentra los niveles de acceso Heredar principal, Sólo lectura y Ver, el derecho de acceso Heredar principal anula los niveles de acceso Ver y Sólo lectura.

- **Agregar/Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal. El nivel de acceso Agregar/Heredar principal no permite a los usuarios quitar un registro relacionado existente.
- **Agregar/Quitar/Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal, o quitar (disociar) la relación entre los registros. Si un usuario quita o disocia un registro relacionado, el registro no se elimina, sino que permanece en la base de datos. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal.

La siguiente tabla muestra las relaciones en las que está disponible el nivel de acceso Heredar principal. Las relaciones en esta tabla son relaciones de uno a muchos.

NOTA: si el nivel de acceso está definido actualmente como Ver para cualquiera de las relaciones indicadas en la siguiente tabla, se recomienda que cambie el nivel de acceso de Ver a Heredar principal.

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Cuenta | Planes de negocio |
| Cuenta | Visitas |
| Cuenta | Actividades finalizadas |
| Cuenta | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Cuenta | Cuenta financiera: Sucursal |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| Cuenta | Cuenta financiera: Tuvo lugar fuera de la institución |
| Cuenta | Cuentas financieras |
| Cuenta | Objetivos |
| Cuenta | Actividades abiertas |
| Cuenta | Oportunidades |
| Cuenta | Cuentas del plan |
| Acreditación | Solicitudes de acreditación |
| Acreditación | Todos los objetos personalizados |
| Actividad | Visita del asistente |
| Actividad | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Actividad | Respuestas al mensaje |
| Aplicación | Actividades |
| Perfil de intermediario | Todos los objetos personalizados |
| Plan de negocio | Solicitudes de acreditación |
| Plan de negocio | Actividades |
| Plan de negocio | Planes de negocio |
| Plan de negocio | Solicitudes de certificación |
| Plan de negocio | Todos los objetos personalizados |
| Plan de negocio | Objetivos |
| Plan de negocio | Cuentas del plan |
| Plan de negocio | Contactos del plan |
| Plan de negocio | Oportunidades del plan |
| Campaña | Actividades finalizadas |
| Campaña | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Campaña | Cuentas financieras |
| Campaña | Actividades abiertas |
| Certificación | Solicitudes de certificación |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| Certificación | Todos los objetos personalizados |
| Reclamación | Actividades |
| Contacto | Solicitudes de certificación |
| Contacto | Inscripciones en cursos |
| Contacto | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Contacto | Inscripciones en examen |
| Contacto | Cuenta financiera: Titular de la cuenta |
| Contacto | Cuentas financieras |
| Contacto | Objetivos |
| Contacto | Contactos del plan |
| Curso | Inscripciones en cursos |
| Curso | Todos los objetos personalizados |
| Objeto personalizado 01 | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 01 | Cuentas financieras |
| Objeto personalizado 02 | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 02 | Cuentas financieras |
| Objeto personalizado 03 | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Objeto personalizado 03 | Cuentas financieras |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Actividades |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Todos los objetos personalizados |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Cuentas financieras |
| Objeto personalizado 04 y superiores | Oportunidades |
| Registro del negocio | Actividades |
| Registro del negocio | Todos los objetos personalizados |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Distribuidor | Actividades finalizadas |
| Distribuidor | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Distribuidor | Actividades abiertas |
| Distribuidor | Oportunidades |
| Examen | Todos los objetos personalizados |
| Examen | Inscripciones en examen |
| Cuenta financiera | Actividades |
| Cuenta financiera | Todos los objetos personalizados |
| Cuenta financiera | Cuentas financieras |
| Cuenta financiera | Oportunidades |
| Plan financiero | Actividades |
| Plan financiero | Oportunidades |
| Fondo | Actividades |
| Fondo | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Fondo | Objetivos |
| Solicitud de fondos | Actividades finalizadas |
| Solicitud de fondos | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Solicitud de fondos | Actividades abiertas |
| Unidad familiar | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Unidad familiar | Cuentas financieras |
| Período de inventario | Todos los objetos personalizados |
| Oportunidad potencial | Actividades finalizadas |
| Oportunidad potencial | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Oportunidad potencial | Actividades abiertas |
| Solicitud de MDF | Actividades |
| Solicitud de MDF | Todos los objetos personalizados |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|--------------------------------------------|
| Evento de formación médica | Planes de negocio |
| Evento de formación médica | Actividades finalizadas |
| Evento de formación médica | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Evento de formación médica | Objetivos |
| Evento de formación médica | Actividades abiertas |
| Plan de mensajes | Planes de negocio |
| Plan de mensajes | Respuestas al mensaje |
| Plan de mensajes | Ítems del plan de mensajes |
| Ítem del plan de mensajes | Respuestas al mensaje |
| Ítem del plan de mensajes | Relaciones de ítems del plan de mensajería |
| Objetivo | Solicitudes de acreditación |
| Objetivo | Actividades |
| Objetivo | Solicitudes de certificación |
| Objetivo | Inscripciones en cursos |
| Objetivo | Todos los objetos personalizados |
| Objetivo | Inscripciones en examen |
| Objetivo | Objetivos |
| Objetivo | Oportunidades |
| Oportunidad | Actividades finalizadas |
| Oportunidad | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Oportunidad | Actividades abiertas |
| Oportunidad | Oportunidades del plan |
| Oportunidad | Suboportunidades |
| Pedido | Todos los objetos personalizados |
| Ítem del pedido | Todos los objetos personalizados |
| Socio | Solicitudes de acreditación |
| Socio | Planes de negocio |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|---------------------------------|--------------------------------------------|
| Socio | Actividades finalizadas |
| Socio | Inscripciones en cursos |
| Socio | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Socio | Inscripciones en examen |
| Socio | Actividades abiertas |
| Programa de socios | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Programa de socios | Oportunidades |
| Período | Planes de negocio |
| Período | Objetivos |
| Póliza | Actividades |
| Póliza | Todos los objetos personalizados |
| Póliza | Oportunidades |
| Cartera | Actividades finalizadas |
| Cartera | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Cartera | Cuentas financieras |
| Cartera | Actividades abiertas |
| Lote de muestra | Todos los objetos personalizados |
| Transacción de muestra | Todos los objetos personalizados |
| Transacción de muestra | Ítems de transacción |
| Solicitud de servicio | Actividades finalizadas |
| Solicitud de servicio | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Solicitud de servicio | Actividades abiertas |
| Solución | Objeto personalizado 04 y superiores |
| Solución | Relaciones de ítems del plan de mensajería |
| Solución | Ítems del plan de mensajes |
| Solicitud de precios especiales | Actividades |

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Solicitud de precios especiales | Todos los objetos personalizados |
| Vehículo | Objeto personalizado 04 y superiores |

La siguiente tabla muestra las relaciones en las que el nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones (Heredar principal, Agregar/Heredar principal y Agregar/Quitar/Heredar principal) están disponibles. Las relaciones en esta tabla son relaciones de muchos a muchos.

NOTA: si actualmente utiliza el nivel de acceso Lectura/Creación para cualquiera de las relaciones de muchos a muchos indicadas en la siguiente tabla, se recomienda que cambie el nivel de acceso Lectura/Creación a una de las combinaciones de Heredar principal en los tipos de registro relacionados.

| Tipo de registro principal | Tipo de registro relacionado |
|----------------------------|------------------------------|
| Campaña | Oportunidades |
| Contacto | Visitas |
| Contacto | Actividades finalizadas |
| Contacto | Actividades abiertas |
| Contacto | Oportunidades |
| Objeto personalizado 01 | Actividades finalizadas |
| Objeto personalizado 01 | Actividades abiertas |
| Objeto personalizado 01 | Oportunidades |
| Objeto personalizado 02 | Actividades finalizadas |
| Objeto personalizado 02 | Actividades abiertas |
| Objeto personalizado 02 | Oportunidades |
| Objeto personalizado 03 | Actividades finalizadas |
| Objeto personalizado 03 | Actividades abiertas |
| Objeto personalizado 03 | Oportunidades |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Ejemplos de cálculos de nivel de acceso

Haga clic en los siguientes enlaces para ver algunos ejemplos de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios:

- [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 216)
- [Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal](#) (en la página 221)
- [Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros](#) (en la página 224)

Los derechos de acceso de los ejemplo se basan en algunas configuraciones de los roles de usuario, perfiles de acceso y otros componentes de control de acceso. Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso para un usuario autenticado cada vez que éste interactúa con dichos derechos. Oracle CRM On Demand determina los derechos de acceso del rol del usuario y de todos los perfiles de acceso aplicables a través de los perfiles de acceso de propietario, perfiles de acceso predeterminados, la jerarquía de informes, afiliación de libros personalizados, delegación de usuario y afiliación de equipo, que hacen referencia a los *componentes de control de acceso*.

NOTA: los usuarios pueden ser empleados de la compañía o empleados de una organización de socio. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227)

Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen tiene el rol Representante de ventas. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Tiene acceso | Puede crear | Puede leer todos los registros |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Cuenta | Sí | Sí | Sí |
| Oportunidad | Sí | Sí | No |

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
| Cuenta | Lectura/Edición/Eliminación | Oportunidades | Ver |
| Oportunidad | Lectura/Edición/Eliminación | No aplicable | No aplicable |

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|
| Cuenta | Sólo lectura | Oportunidades | Ver |
| Oportunidad | Sólo lectura | No aplicable | No aplicable |

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** no está seleccionada en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal**, consulte [Acerca de la propagación de acceso a través de herencia de equipo](#) (consulte "[Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#)" en la página 196).

David Bloom también tiene un rol de representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 | |
|---------------------------------|--------------------|
| Detalles de la cuenta | |
| Nombre de la cuenta | Cuenta 1 |
| Propietario: | Jonathan Hope |
| Oportunidades | |
| Nombre de la oportunidad | Propietario |
| Oportunidad X | Amanda Jacobsen |
| Oportunidad Y | David Bloom |
| Equipo de la cuenta | |

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 | | |
|---------------------------------|----------|-----------------|
| Apellidos | Nombre | Acceso a cuenta |
| Hope | Jonathan | Propietario |

Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 1

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

- 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Ver.

- Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

En este ejemplo la respuesta es no.

Si la respuesta a esta pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

- 2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de usuario.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es no.

- 3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso el nivel de acceso más permisivo encontrado es Ver. El nivel de acceso Heredar principal no se encuentra presente, por lo tanto se muestran todos los registros de oportunidad secundarios, incluyendo los que no se le autoriza ver al usuario.

Acciones en registros relacionados en el ejemplo 1

Cuando un usuario intenta realizar una acción en un registro relacionado, Oracle CRM On Demand debe determinar si el usuario tiene los derechos de acceso apropiados para dicha acción. En este ejemplo, Amanda puede intentar leer los detalles de registro, editarlo o eliminarlo. Se consideran dos casos:

- En el Caso 1, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X.
- En el Caso 2, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y.

Caso 1: Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X, de la que es propietaria.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

- 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.

- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí. Amanda es la propietaria de la oportunidad y, por lo tanto, se encuentra en el equipo de oportunidad. El nivel de acceso del tipo de registro de oportunidad principal del perfil de acceso predeterminado de Amanda (el perfil de acceso predeterminado del representante de ventas) es Lectura/Edición/Eliminación.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios. Por lo tanto, en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es no.

3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso más permisivo encontrado es Lectura/Edición/Eliminación.

Caso 2: Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y, de la que David Bloom es propietario.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.

- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

En este ejemplo la respuesta es no.

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios, por lo tanto en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es no.

3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso final es Sin acceso.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- [Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal](#) (en la página 221)
- [Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros](#) (en la página 224)

Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen es representante de ventas en su compañía. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Tiene acceso | Puede crear | Puede leer todos los registros |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Cuenta | Sí | Sí | Sí |
| Oportunidad | Sí | Sí | No |

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta | Lectura/Edición/Eliminación | Oportunidades | Heredar principal |
| Oportunidad | Lectura/Edición/Eliminación | No aplicable | No aplicable |

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta | Sólo lectura | Oportunidades | Heredar principal |
| Oportunidad | Sólo lectura | No aplicable | No aplicable |

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal** no está seleccionada en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre la casilla de verificación **Habilitar herencia de equipo principal**, consulte [Acerca de la propagación de acceso a través de herencia de equipo](#) (consulte "[Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#)" en la página 196).

David Bloom también es representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 | | |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| Detalles de la cuenta | | |
| Nombre de la cuenta | Cuenta 1 | |
| Propietario: | Jonathan Hope | |
| Oportunidades | | |
| Nombre de la oportunidad | | Propietario |
| Oportunidad X | | Amanda Jacobsen |
| Equipo de la cuenta | | |
| Apellidos | Nombre | Acceso a cuenta |

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 | | |
|---------------------------------|----------|-------------|
| Hope | Jonathan | Propietario |
| Bloom | David | Miembro |

Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 2

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

- 1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:
 - Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.
En este ejemplo la respuesta es no.
 - Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.
En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Heredar principal.
 - Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.
En este ejemplo la respuesta es no.
 - Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.
En este ejemplo la respuesta es no.
 - Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.
En este ejemplo la respuesta es no.
Si la respuesta a la pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).
 - Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.
En este ejemplo la respuesta es no.
- 2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:
 - Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.
En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.
 - Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

En este ejemplo la respuesta es sí, por lo tanto Oracle CRM On Demand muestra los siguientes registros de oportunidad en la cuenta:

- Todos los registros de oportunidad enlazados de los que Amanda es propietaria.
- Todos los registros de oportunidad enlazados para los que se le autoriza ver a Amanda a través de otros componentes de control de acceso.

El rol de Amanda le deniega la capacidad de ver oportunidades que no le pertenece, de modo que no puede ver la oportunidad que creó David Bloom.

Acciones en registros relacionados en el ejemplo 2

Cuando Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X en este ejemplo, el cálculo es el mismo y el resultado de los derechos de acceso es el mismo que en el Caso 1 en [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 216). El nivel de acceso final es Lectura/Edición/Eliminación.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 216)
- [Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros](#) (en la página 224)

Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, una compañía utiliza libros personalizados para organizar sus datos por territorio. En este ejemplo se utilizan dos libros: Sudoeste y Este.

El libro Sudoeste tiene tres miembros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzmán

Todos los usuarios del libro Sudoeste tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su rol de libro.

El libro Este tiene tres miembros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos los usuarios del libro Este tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su registro de afiliación de libro.

Cuando cualquiera de los usuarios crea un registro de cuenta u oportunidad, un proceso automatizado (flujo de trabajo) asigna el libro apropiado al registro. Asigna el libro basado en el atributo de territorio del registro.

Todos los usuarios tienen el rol Representante de ventas. Pueden crear nuevas cuentas y oportunidades. Pueden ver todos los registros de cuenta y oportunidad en su territorio, pero no en otros territorios.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Tiene acceso | Puede crear | Puede leer todos los registros |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Cuenta | Sí | Sí | No |
| Oportunidad | Sí | Sí | No |

Todos los usuarios tienen control total sobre las cuentas y oportunidades que crean, pero disponen de derechos limitados sobre los registros de los que no son propietarios. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta | Lectura/Edición/Eliminación | Oportunidades | Heredar principal |
| | | Libros | Sólo lectura |
| Oportunidad | Lectura/Edición/Eliminación | Libros | Sólo lectura |

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

| Tipo de registro principal | Nivel de acceso | Tipo de registro relacionado | Nivel de acceso |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|-------------------|
| Cuenta | Sólo lectura | Oportunidades | Heredar principal |
| | | Libros | Sólo lectura |
| Oportunidad | Sólo lectura | Libros | Sólo lectura |

NOTA: para todos los tipos de registro principal que admiten libros, la relación con el tipo de registro relacionado Libros es una relación de principal a secundario.

En este ejemplo, se asume que la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal no está seleccionada en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Habilitar herencia de equipo principal, consulte [Acerca de la propagación de acceso a través de herencia de equipo](#) (consulte "[Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#)" en la página 196).

Cuando Amanda Jacobsen ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver las cuentas del libro Sudoeste y de las que es propietaria. No puede ver ninguna otra cuenta.

La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

| Detalles de la cuenta: Cuenta 1 | | |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| Detalles de la cuenta | | |
| Nombre de la cuenta | Cuenta 1 | |
| Propietario: | Jonathan Hope | |
| Oportunidades | | |
| Nombre de la oportunidad | | Propietario |
| Oportunidad X | | Amanda Jacobsen |
| Oportunidad Y | | David Bloom |
| Equipo de la cuenta | | |
| Apellidos | Nombre | Acceso a cuenta |
| Hope | Jonathan | Propietario |

Amanda puede ver dos oportunidades ya que dichas oportunidades se encuentran en el libro Sudoeste, del que es miembro. Todos los demás miembros del libro Sudoeste pueden ver estas oportunidades.

Jonathan Hope es miembro del libro Este. Cuando Jonathan inicia sesión en Oracle CRM On Demand, también puede ver la Cuenta 1 ya que es propietario de ella. Sin embargo, no puede ver ninguna oportunidad relacionada con la Cuenta 1 de la que no sea propietario. El nivel de acceso Heredar principal en el tipo de registro relacionado Oportunidades en cuentas proporciona esta seguridad.

Rick Rogers y Raj Kumar, miembros del libro Este, no pueden ver los registros de Cuenta 1, Oportunidad X ni Oportunidad Y. No pueden ver la cuenta porque no se encuentra en el libro Este y su rol les impide ver registros de cuenta que no les pertenezcan. Igualmente, no pueden ver Oportunidad X ni Oportunidad Y porque estas oportunidades no se encuentran en el libro Este y su rol les impide ver las oportunidades que no les pertenezcan.

Amanda no puede modificar la Oportunidad Y, la cual pertenece a David Bloom. Esto ocurre debido a lo siguiente:

- Amanda no es propietaria de la cuenta, por lo tanto su perfil de acceso de propietario no se utiliza.
- El rol de Amanda le impide acceder a registros de oportunidad que no le pertenezcan, por lo tanto su perfil de acceso predeterminado no se utiliza.
- El único perfil de acceso activo en este punto es el perfil de acceso Sólo lectura del que Amanda dispone a través de su afiliación del libro Sudoeste.

Por lo tanto, el nivel de acceso de Amanda a Oportunidad Y es Sólo lectura.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- [Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver](#) (en la página 216)

- [Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal](#) (en la página 221)

Proceso de configuración de perfiles de acceso

Este tema describe cómo configurar perfiles de acceso.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los perfiles de acceso. Si su rol de usuario incluye el privilegio Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración, podrá ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte [Revisión de los cambios de configuración del seguimiento de auditoría](#) (en la página 53).

Antes de empezar. Para ver, crear o revisar perfiles de acceso en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y acceso.

Para configurar un perfil de acceso, realice las siguientes tareas:

- 1 [Adición de perfiles de acceso](#) (en la página 227).
- 2 [Especificación de niveles de acceso para tipos de registro principales](#) (consulte "[Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales](#)" en la página 229).
- 3 [Especificación de niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#)" en la página 230).

Para ver los enlaces a los temas que proporcionan información adicional sobre los perfiles de acceso, consulte [Temas relacionados con perfiles de acceso](#) (en la página 230).

Adición de perfiles de acceso

Puede agregar un perfil de acceso de la forma siguiente:

- Creación de un nuevo perfil
- Copia de un perfil existente y edición de sus niveles de acceso

El procedimiento siguiente explica cómo agregar un perfil de acceso para libros.

Para agregar un perfil de acceso

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
- 4 En la Lista de perfiles de acceso, realice una de las siguientes acciones:
 - Para crear un nuevo perfil basado en uno existente, haga clic en Copiar en el perfil que desea copiar.
 - Para crear un nuevo perfil que no esté basado en un perfil existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.

Se abrirá el Asistente de perfil de acceso para orientarle por el proceso.

- 5** En el paso 1 del Asistente de perfil de acceso, proporcione un nombre y descripción y defina los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marcar para traducción | <p>La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cuando se cambia el nombre de un perfil de acceso existente ■ El nombre de perfil de acceso existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales <p>En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de perfil de acceso traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de perfil de acceso se muestra como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se mostrará el nuevo nombre en el idioma en el que se haya introducido, independientemente del idioma utilizado para la visualización de la lista de perfiles de acceso. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, éste se muestra en la fuente predeterminada. Sin embargo, cuando la vista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se muestra en fuente azul entre paréntesis. ■ Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparece cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre. Sin embargo, cuando una lista de perfiles de acceso se visualiza en cualquier otro idioma, aún aparece el nombre de perfil de acceso traducido original. <p>La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo perfil de acceso. Cuando se agrega un nuevo perfil de acceso, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de perfiles de acceso en todos los idiomas. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualiza en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en la fuente predeterminada. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en fuente azul entre paréntesis.</p> |
| Se puede conceder a miembros de equipos | Para volver disponible el perfil de acceso para asignarlo a miembros de equipo, seleccione esta casilla de verificación. |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se puede conceder a usuarios de libros | Para que este perfil de acceso esté disponible para asignarlo a usuarios de libros, seleccione esta casilla de verificación. Para obtener más información, consulte Creación de perfiles de acceso para libros (consulte "Crear perfiles de acceso para libros" en la página 280). |
| Desactivado | Si selecciona esta casilla de verificación, el perfil de acceso se desactiva. Un perfil de acceso desactivado no se puede utilizar en ninguna nueva asociación con roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro. |

NOTA: de manera predeterminada, las casillas de verificación **Se puede conceder a miembros de equipos** y **Se puede conceder a usuarios de libros** se seleccionan en los perfiles de acceso predefinidos **Editar**, **Completo** y **Sólo lectura**. Por lo tanto, cuando un usuario agrega otro usuario a un equipo o a un libro, la lista de opciones de perfiles de acceso que aparece en el cuadro de diálogo **Agregar usuarios** o **Editar usuarios** incluye estos perfiles de acceso predefinidos. Si desea evitar que los usuarios asignen cualquiera de estos tres perfiles de acceso a un usuario en un libro o en un libro de usuario de un equipo, desactive la casilla de verificación pertinente para dicho perfil de acceso.

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro principales, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro principales

- 1 En el paso 2 del Asistente de perfil de acceso, seleccione el nivel de acceso de cada tipo de registro principal. Puede elegir entre:

- Sólo lectura
- Lectura/Edición
- Lectura/Edición/Eliminación

Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros principales, consulte [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros principales](#) (consulte "Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales" en la página 204).

- 2 Si desea especificar niveles de acceso para los tipos de registro relacionados de un tipo de registro principal, haga clic en el enlace **Información relacionada** del tipo de registro principal. En caso contrario, haga clic en **Finalizar** para guardar los cambios.

La mayor parte de los tipos de registro tienen un enlace **Información relacionada**. La información relacionada aparece como registros vinculados en las páginas de detalle de registro. Para obtener más información acerca de cómo especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados, consulte [Especificación de niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados" en la página 230).

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados

- 1 En el paso 2 del Asistente de perfil de acceso, haga clic en el enlace Información relacionada del tipo de registro principal en el que desee especificar el nivel de acceso para uno o varios tipos de registro relacionados.

- 2 Seleccione el nivel de acceso apropiado para cada tipo de registro de información relacionada.

La lista de opciones de las opciones de nivel de acceso que aparecen en el campo de nivel de acceso para cada tipo de registro relacionado depende de la relación del tipo de registro relacionado con su tipo de registro principal. En función del nivel de acceso que defina en este campo y en el Asistente de gestión de roles, puede conceder o revocar los derechos de usuario para crear, actualizar o ver registros de dicho tipo de registro.

Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte [Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros relacionados](#) (consulte "[Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados](#)" en la página 205).

NOTA: para crear una nueva oportunidad, el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado Ingresos en el tipo de registro Oportunidad debe definirse en Completo.

Para obtener más información sobre la configuración necesaria de perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre la configuración de perfil de acceso necesaria para convertir registros del negocio, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales.

- 3 Cuando termine de definir los niveles de acceso de los tipos de registro relacionados para un tipo de registro principal, haga clic en Anterior para volver a la página principal del paso 2 del asistente.
- 4 Repita los pasos 1 a 3 de este procedimiento para cada tipo de registro principal en el que desee especificar el nivel de acceso para uno o varios tipos de registro relacionados.
- 5 Cuando termine de definir los niveles de acceso de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados, haga clic en Finalizar para guardar la configuración.

Temas relacionados con perfiles de acceso

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de perfiles de acceso](#) (en la página 192)
- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 193)
- [Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros](#) (en la página 195)
- [Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo](#) (en la página 196)

- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal](#) (en la página 197)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal](#) (en la página 198)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 200)
- [Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado](#) (en la página 202)
- [Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso](#) (en la página 203)
- [Ejemplos de cálculos de nivel de acceso](#) (en la página 216)

Gestión de roles

En Oracle CRM On Demand, los roles se gestionan en la página Lista de roles y en el Asistente de gestión de roles. A estos se accede desde el enlace global Administración, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *rol* en Oracle CRM On Demand es similar a una función de negocio que el usuario realiza en una organización, como una función ejecutiva de ventas o una función de gestión de servicios. En la organización, la función de negocio proporciona ciertos privilegios y permisos únicos para la función de negocio. Igualmente, en el contexto de Oracle CRM On Demand, los roles diferencian una función de negocio de otra definiendo las características que el usuario tiene el privilegio de utilizar en Oracle CRM On Demand, el conjunto de permisos que se le proporciona al usuario para trabajar con información protegida y la configuración de la interfaz de usuario que muestra la información.

NOTA: los usuarios pueden ser empleados o empleados de una organización de socios. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Los parámetros definidos por un rol incluyen:

- Privilegios
- Acceso a tipos de registro
- Acceso a perfiles para el rol
- Configuración de interfaz de usuario, que incluye lo siguiente:
 - Configuración de fichas
 - Diseño de página
 - Diseños de búsqueda
 - Diseños de página inicial

Cada usuario tiene un rol asignado. El mismo rol se puede asignar a múltiples usuarios. Los roles no disponen de una jerarquía.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices para configurar roles](#) (en la página 232)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 234)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 235)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 193)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236)
- [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237)

Directrices para configurar roles

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de roles predefinidos que se pueden utilizar como punto de inicio de la configuración de roles para la compañía. La plantilla Configuración de rol y usuario contiene información sobre los roles predefinidos, enumerando sus accesos de registro, privilegios y accesos de las fichas predeterminados. Para obtener más información sobre la búsqueda de plantillas de configuración de rol y usuario, consulte [Uso de plantillas de administrador durante la configuración](#) (consulte "[Usar plantillas de administrador durante la configuración](#)" en la página 17).

Como ejemplo de tipo de rol que puede configurar en Oracle CRM On Demand, puede que la compañía requiera dos fuerzas de ventas bien definidas: la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base y la fuerza de ventas Nuevo trabajo. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre sus despliegues de clientes. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Nuevo trabajo realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre la información que muestra los requisitos de compra de las cuentas de sus clientes potenciales. Aunque estos dos deberes de trabajo son similares, el tipo de información más relevante que admite sus procesos diarios es diferente. En este ejemplo, puede configurar dos roles:

- El rol Instalar representante de ventas base
- El rol Representante de ventas de nuevo trabajo

Puede basar cada uno de estos roles en el rol predefinido Representante de ventas y confeccionar nuevos roles agregando diferentes diseños de página para admitir los únicos requisitos de negocio de las dos fuerzas de ventas.

Puede seguir cambiando y agregando definiciones de rol tanto como considere necesario, por ejemplo, como resultado de un cambio organizativo o de la adquisición de otra compañía. Si la estructura organizativa de la compañía cambia, las funciones de negocio de uno o más empleados también pueden cambiar. Si la compañía adquiere otra compañía, puede que tenga que asimilar empleados adicionales como usuarios en Oracle CRM On Demand.

A la hora de configurar roles, siga estas directrices:

- Determine la utilización de Oracle CRM On Demand por parte de cada empleado o grupo de empleados.
Examine las funciones de trabajo de los empleados para determinar lo siguiente:
 - Las tareas que deben completar y los registros a los que necesitan acceder

- El tipo de acceso que necesitan para cada tipo de registro
- Si hay registro o fichas a los que no deban poder acceder.

La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de tipos de acceso.

| Tipo de acceso | Ejemplo |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceso a funciones | El rol Representante de ventas interno proporciona acceso al botón Convertir de la página Detalles de la pista. |
| Acceso a registros | El rol Ejecutivo proporciona acceso de edición a todos los registros de oportunidad, independientemente del propietario. |
| Acceso a fichas | De forma predeterminada, los usuarios tienen el rol Ventas y Gerente de marketing pueden acceder a las fichas Cuentas y Oportunidades, pero no pueden acceder a las fichas Solicitudes de servicio y Soluciones. |

- Revise las características de cada uno de los roles predefinidos para determinar si estos roles reúnen las necesidades de los empleados.

Los nombre de los roles predefinidos no coinciden necesariamente con los cargos de la compañía. Debe hacer coincidir las funciones de trabajo y tareas con los roles, no con los cargos.

- Configure los roles de la siguiente manera:
 - Si un rol predefinido se acerca a lo que desea para un grupo de empleados, cree un nuevo rol copiando el rol predefinido, dándole a la copia un nombre nuevo y editándola para que cumpla sus necesidades.
 - Si existe ningún rol cercano a lo que necesita, cree un nuevo rol para que coincida con sus necesidades.

CONSEJO: utilice la plantilla de configuración de usuarios y roles como ayuda para documentar los requisitos de roles de sus grupos de empleados. A continuación, consulte la plantilla completada cuando cree o edite roles y configure los usuarios de Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 231)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 234)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 235)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 193)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236)
- [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237)

Trabajar con la página Lista de roles

En la página Lista de roles, puede realizar las acciones de la siguiente tabla.

| Para | Realice estos pasos |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agregar un nuevo rol | <p>En la barra de título de la página Lista de roles, haga clic en Nuevo rol. Se abrirá el Asistente de gestión de roles.</p> <p>Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 237).</p> |
| Agregar un nuevo rol copiando uno existente | <p>En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de gestión de roles.</p> <p>Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte Añadir roles (consulte "Adición de roles" en la página 237).</p> |
| Eliminar un rol | <p>En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Eliminar. A continuación confirme que desea eliminar el rol.</p> <p>NOTA: no puede eliminar el rol Administrador.</p> <p>Cuando elimina un rol, todos los usuarios que tenían dicho rol asignado siguen teniéndolo hasta que les asigne un rol diferente. Sin embargo, después de eliminar un rol, no podrá asignar dicho rol a ningún usuario.</p> |
| Seleccione un idioma para visualizar la lista de roles | <p>En la barra de título de la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desea ver la lista de roles. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand.</p> <p>NOTA: si un rol existente no dispone de un nombre de rol traducido, el nombre de rol no se traduce y aparece entre paréntesis.</p> |

Puede utilizar Búsqueda alfabética para filtrar la lista de roles. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte Filtrar listas.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 231)
- [Directrices para la configuración de roles](#) (consulte "Directrices para configurar roles" en la página 232)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "Acerca del acceso de tipo de registro en roles" en la página 235)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "Acerca de los perfiles de acceso en roles" en la página 193)

- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236)
- [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237)

Acerca del acceso de tipo de registro en roles

En el paso 2 del Asistente de gestión de roles se controla el acceso a los tipos de registro principales. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Un tipo de registro principal es un tipo de registro que se puede utilizar como un tipo de registro independiente. En su mayor parte, no todos, los tipos de registro principales pueden aparecer como fichas en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, hay algunos tipos de registro principales que no pueden aparecer como fichas. Por ejemplo, el tipo de registro Libro es un tipo de registro principal (es decir, los registros de libro se pueden crear como registros independientes). Sin embargo, el tipo de registro Libro no puede aparecer como ficha. Los tipos de registro que no son principales no pueden aparecer como fichas.

Con algunas excepciones, los tipos de registro principales que reúnen los siguientes criterios se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles:

- La compañía tiene licencia para utilizar el tipo de registro.
- El rol dispone del privilegio adecuado para acceder al tipo de registro.

Las excepciones son tipos de registro que se utilizan sólo para fines administrativos, como el perfil de la compañía, los registros de usuario, las reglas de flujo de trabajo, etc. El acceso a dichos tipos de registro sólo se controla a través de los privilegios.

Para cada tipo de registro principal enumerado en el paso 2 del asistente, el acceso al tipo de registro para el rol está controlado a través de tres configuraciones:

- **Tiene acceso.** Cuando se selecciona la casilla de verificación Tiene acceso del paso 2 del Asistente de gestión de roles para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden acceder a registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Tiene acceso no se encuentra seleccionada para un tipo de registro en un rol, se les deniega a los usuarios que tengan el rol todas las formas de acceso al tipo de registro. Por ejemplo, si la casilla de verificación Tiene acceso no está seleccionada para el tipo de registro Cuenta en un rol, todas las formas de acceso al tipo de registro Cuenta, incluidos los applets relacionados, capacidades de búsqueda y otros accesos al tipo de registro cuenta, se deniegan para los usuarios que disponen del rol. A continuación puede ocurrir lo siguiente:

- Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta intenta asociar una oportunidad a un registro de cuenta, la operación fallará.
- Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta ve una oportunidad que ya está enlazada a una cuenta, el usuario no podrá ver ningún detalle del registro de cuenta enlazado.

NOTA: denegar el acceso a un tipo de registro(no seleccionando la casilla de verificación Acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles) puede evitar que un usuario pueda crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

- **Se puede crear.** Cuando la casilla de verificación Se puede crear del paso 2 del Asistente de gestión de roles está seleccionada para un tipo de registro en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden crear registros de dicho tipo de registro.

Si la casilla de verificación Se puede crear no está seleccionada para un tipo de registro principal, los usuarios que disponen del rol no tendrán la capacidad de crear ningún registro de dicho tipo de registro principal.

NOTA: el permiso para crear registros de un tipo de registro principal está controlado por esta configuración. No está controlado por los perfiles de acceso. Los perfiles de acceso controlan el acceso a datos existentes, de modo que los registros principales deben existir antes de que los perfiles de acceso puedan controlar el acceso a dichos registros.

- **Puede leer todos los registros.** Cuando la casilla de verificación Puede leer todos los registros del paso 2 del Asistente de gestión de roles se encuentra seleccionada para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden ver todos los registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para un tipo de registro principal, como regla general, los usuarios que disponen del rol pueden ver los registros de dicho tipo de registro sólo si están autorizados para ver el registro. Otros componentes de control de acceso pueden influir en la visibilidad de registros, como libros, equipo, grupos y jerarquía de gestión. Los usuarios pueden obtener visibilidad para los registros que no les pertenecen a través de estos componentes de acceso de control. Sin embargo, si ningún otro componente de control de acceso autoriza la visibilidad de los registros y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no se encuentra seleccionada, el usuario sólo verá los registros de los que es propietario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 231)
- [Directrices para configurar roles](#) (en la página 232)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 234)
- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 193)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236)
- [Adición de roles](#) (en la página 237)

Acerca de privilegios en roles

En el paso 4 del Asistente de gestión de roles se concede o revoca los privilegios para un rol. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237).

Los privilegios controlan las características que la compañía tiene licencia para utilizar en Oracle CRM On Demand. Cuando la compañía se configura en primer lugar para utilizar Oracle CRM On Demand, se le proporciona al rol Administrador todos los privilegios para todas las características con licencia. Cada vez que un usuario interactúa con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand revisa el conjunto de privilegios asignados a dicho rol de usuario para determinar si el usuario dispone de los privilegios necesarios para realizar ciertas funciones y para acceder a ciertos tipos de registro. Si se revoca un privilegio que anteriormente fue concedido a un rol, cualquier usuario que disponga del rol perderá la capacidad de utilizar esta característica. Cuando se revoca un privilegio, no se pierde ninguna información de datos ni configuración existente agregada por cualquier usuario con el privilegio.

En el Asistente de gestión de roles, los privilegios se organizan en categorías. Cada categoría representa el grupo de privilegios que consta de una parte de la funcionalidad en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo,

Administración: Usuarios y controles de acceso es una categoría de privilegio que controla todas las áreas funcionales de Administración de usuarios y control de acceso.

Cada privilegio está relacionado con un área funcional individual en una categoría de privilegios. Por ejemplo, Gestionar libros es un privilegio que se necesita si un usuario con el rol desea crear, actualizar, editar y eliminar libros personalizados y libros secundarios, y gestionar miembros asociados. Cada privilegio también pone al descubierto los campos de control y otras capacidades únicas de la característica. Para determinar los privilegios necesarios para permitir a los usuarios la utilización de una característica, consulte la ayuda en línea.

NOTA: no es suficiente conceder un privilegio a un rol para conceder todos los derechos de acceso que permitan a un usuario utilizar la funcionalidad. Cuando se concede un privilegio, los tipos de registro y detalles funcionales necesarios que se requieren para la característica se exponen en el rol. Por ejemplo, cuando el privilegio Gestionar libros se asigna a un rol, un usuario que disponga del rol verá el tipo de registro Libros en el paso 2 del Asistente de gestión de roles y también en el Asistente de gestión de acceso. Sin embargo, para proporcionar al usuario los derechos necesarios para trabajar con registros de libros, también se deben configurar los niveles de acceso necesarios en el paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles para el rol del usuario y en los perfiles de acceso para el rol.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 231)
- [Directrices para la configuración de roles](#) (consulte "[Directrices para configurar roles](#)" en la página 232)
- [Trabajar con la página Lista de roles](#) (en la página 234)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 235)
- [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 193)
- [Añadir roles](#) (consulte "[Adición de roles](#)" en la página 237)

Adición de roles

Puede agregar un rol a Oracle CRM On Demand haciendo lo siguiente:

- Creación de un nuevo rol
- Copiando un rol existente, cambiando el nombre a la copia y editando los privilegios y derechos de acceso de la copia

Copiar roles es útil si desea tener roles similares, pero desea que los usuarios vean diferentes diseños de página. Por ejemplo, puede que sus ejecutivos de Norteamérica y EMEA deseen ver información de oportunidad de diferentes maneras, solicitando diferentes campos y diseños de página para cada conjunto de usuarios. Para definir esta configuración, cree dos roles basados en el rol Ejecutivo predeterminado y asigne un nombre a sus nuevos roles, *Ejec - Norteamérica* y *Ejec - EMEA*. Al copiar el rol Ejecutivo, se retienen los privilegios de acceso del rol original para el nuevo rol y sólo debe cambiar los diseños de página, de modo que los usuarios a quienes conceda el nuevo rol se presenten con las vistas y campos relevantes para su trabajo.

NOTA: debe crear los diseños de página que desea asociar al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página, consulte la [página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 72).

CONSEJO: considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba y asegúrese de que las configuraciones son correctas. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, configuraciones de rol, jerarquías de informes y uso compartido, reglas de flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. Desactive los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

Antes de empezar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que su sol tiene el privilegio Gestionar usuarios y acceso.
- Lea las directrices para la configuración de roles, consulte [Directrices para la instalación de roles](#) (consulte "Directrices para configurar roles" en la página 232).

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los roles. Si su rol de usuario dispone de los privilegios de acceso al seguimiento de auditoría maestro y auditoría de la configuración del administrador, tendrá la posibilidad de ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en las funciones. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte [Revisión de los cambios de configuración del seguimiento de auditoría](#) (en la página 53).

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un rol.

Para agregar un rol

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Gestión de roles, haga clic en Gestión de roles.
- 4 En la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, elija el idioma principal de la compañía.
- 5 Realice una de las siguientes acciones:
 - Para crear un nuevo rol copiando uno existente, haga clic en Copiar en el rol que desea copiar.
 - Para crear un nuevo rol que no esté basado en un rol existente, haga clic en Nuevo rol en la barra de título de la página.

Aparece el Asistente de gestión de roles para guiarle a través del proceso. Cada paso del Asistente de gestión de roles controla algunas configuraciones del rol. Todas las configuraciones de rol juntas determinan los derechos de acceso para los usuarios que disponen de rol.

- 6 En el paso 1, Información de rol, proporcione un nombre y descripción, y complete los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

| Campo | Descripción |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marcar para traducción | La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias: |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Cuando se cambia el nombre de un rol existente ■ El nombre de rol existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales <p>En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de rol traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de rol se muestra como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se mostrará el nuevo nombre en el idioma en el que se haya introducido, independientemente del idioma utilizado para visualizar la lista de roles. Cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre, éste se mostrará en fuente negra. Sin embargo, cuando la vista de roles se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se mostrará en fuente azul entre paréntesis. ■ Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparecerá cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre. Sin embargo, si la lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, seguirá apareciendo el nombre de rol traducido original. <p>La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo rol. Cuando se agrega un nuevo rol, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de roles en todos los idiomas. Si la lista de roles se visualiza en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre, el nombre del nuevo rol se mostrará en fuente negra. Si la lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo rol se mostrará en fuente azul entre paréntesis.</p> |
| Proceso de ventas predeterminado | <p>(Opcional) Para establecer el proceso de ventas predeterminado para las oportunidades que creen los usuarios que tengan asignado este rol, elija una opción en el campo Proceso de ventas predeterminado.</p> <p>Para obtener más información sobre esta opción, consulte Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 389).</p> |
| Nombre del tema | <p>(Opcional) Para establecer el tema predeterminado para el rol, elija un tema en el campo Nombre del tema.</p> <p>Para obtener más información sobre la creación de temas, consulte Creación de temas nuevos (en la página 143).</p> |
| Diseño de la barra de acción | De forma predeterminada, se utiliza el diseño estándar para la barra de acción de todos los roles. Puede asignar un diseño de la |

| Campo | Descripción |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | barra de acción distinto para el rol. |
| Formato de información relacionada | <p>(Opcional) Para definir un formato predeterminado para las secciones de información relacionada de las páginas de detalles, seleccione la opción Listas o Fichas.</p> <p>Esta configuración determina si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles del registro deben mostrarse como listas o como fichas. Esta configuración también debe establecerse en los registros de cada usuario y los usuarios que dispongan del privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada en su rol tienen la posibilidad de configurar la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si la opción Formato de información relacionada de un registro de usuario está en blanco, se utilizará la configuración predeterminada del rol de usuario y, si la opción Formato de información relacionada del rol de usuario está igualmente en blanco, se utilizará la configuración predeterminada de la compañía.</p> |
| Diseño de conversión de oportunidades potenciales | <p>(Opcional) Para establecer un diseño de conversión de oportunidades potenciales (para la página Convertir oportunidad potencial) para los usuarios asignados a este rol, elija un diseño en el campo Diseño de conversión de oportunidades potenciales.</p> <p>Si no elige un diseño para el rol, se utiliza el diseño predeterminado de la compañía para este rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 378).</p> |

- 1 En el paso 2, Acceso de tipo de registro, para cada tipo de registro, seleccione la casilla de verificación para cada nivel de acceso que desea conceder al rol.

Puede seleccionar uno o más de los siguientes niveles de acceso para cada tipo de registro:

- Tiene acceso
- Puede crear
- Puede leer todos los registros

Para obtener más información sobre estos niveles de acceso, consulte [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#)" en la página 235).

PRECAUCIÓN: si deniega el acceso a un tipo de registro (no seleccionando la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles), puede evitar que un usuario sea capaz de crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

NOTA: para convertir oportunidades potenciales en registros del negocio, los usuarios deben disponer de las configuraciones de nivel de acceso apropiadas para algunos tipos de registros. Para obtener más información sobre los niveles de acceso que se solicitan para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades

potenciales. Para obtener más información sobre los niveles de acceso solicitados para la conversión de registros del negocio, consulte [Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de registros del negocio](#).

CONSEJO: cuando realice cambios a los niveles de acceso para un rol, después de guardar los cambios, los usuarios asignados al rol deben cerrar sesión e iniciarla de nuevo para que los cambios de su rol tengan efecto.

- 2 En el paso 3, Perfiles de acceso, elija los perfiles de acceso que desee asignar a este rol:

Para obtener más información sobre los perfiles de acceso en roles, consulte [Acerca de perfiles de acceso en roles](#) (consulte "[Acerca de los perfiles de acceso en roles](#)" en la página 193).

- 3 En el paso 4, Privilegios, seleccione la casilla de verificación Asignar para cada privilegio que desee conceder al rol o desactive la casilla de verificación Asignar para cualquier privilegio que desee revocar del rol.

Los privilegios están organizados alfabéticamente por categoría.

CAUTION: en algunos casos, si la casilla de verificación Asignar no está seleccionada para un privilegio en el rol Administrador, el privilegio se elimina de Oracle CRM On Demand y el administrador de la compañía no puede conceder dicho privilegio a ningún otro rol. Si se presenta este problema, contacte con Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar el privilegio.

Para obtener más información sobre los privilegios en roles, consulte [Acerca de los privilegios en roles](#) (consulte "[Acerca de privilegios en roles](#)" en la página 236).

- 4 En el paso 5, Acceso y orden de las fichas, desplace las fichas a la sección de la página apropiada y, a continuación, haga clic en las flechas hacia arriba y abajo en la sección Fichas seleccionadas para definir el orden en el que deben mostrarse las fichas que el usuario ve de forma predeterminada.

La sección Fichas no disponibles enumera las fichas de tipo registro y las fichas web personalizadas que se pueden habilitar para el rol. Oracle CRM On Demand determina la lista de tipos de registro que aparecen en esta sección. La mayor parte de los tipos de registros que se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles también aparecen en esta lista. Otros tipos de registros, como Libros, no aparecen en esta lista porque no se pueden mostrar como fichas. Las fichas que se muestran en la sección Fichas no disponibles no están disponibles para los usuarios que disponen del rol.

Para volver las fichas disponibles o visibles a los usuarios que disponen de este rol, realice las siguientes acciones:

- Desplace las fichas que desee ver de manera predeterminada a la sección Fichas seleccionadas. Esta sección enumera las fichas de tipo registro y personaliza las fichas web visibles de manera predeterminada para cualquier usuario que disponga del rol, la primera vez que el usuario inicia sesión con el rol. Utilice las flechas arriba y abajo para determinar el orden en el que se mostrarán las fichas inicialmente. Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones, de modo que las fichas ya no se muestren de manera predeterminada o en un orden diferente. Para obtener más información acerca de cómo pueden gestionar los usuarios sus configuraciones personales, consulte [Personalización de la aplicación](#).
- Desplace las fichas que no desea que los usuarios vean de manera predeterminada, pero que los usuarios pueden hacer visibles para ellos, a la sección Fichas disponibles. Esta sección muestra las fichas de tipo registro y personaliza las fichas web disponibles para el rol, que no se muestran de manera predeterminada. Es decir, las fichas que incluidas en esta sección no se muestran a los usuarios hasta que estos vuelven las fichas visibles para ellos mismos en su diseño personal (disponible en el enlace [Mi configuración](#)). Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus

configuraciones de modo que las fichas disponibles se muestren de manera predeterminada. Cada usuario puede también especificar el orden en el que desea que se muestren todas las fichas.

- Coloque las fichas que desee ocultar a los usuarios en la sección Fichas no disponibles.

NOTA: al desplazar una ficha desde la sección Fichas no disponibles o Fichas seleccionadas, dicha ficha sólo estará disponible para el usuario si la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro del paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles.

CONSEJO: puede desplazar un rango de fichas a la vez seleccionando la ficha superior, manteniendo pulsada la tecla Mayús y haciendo clic en la última ficha del rango. A continuación, haga clic en la flecha a la derecha o a la izquierda.

- 5 En el paso 6, Asignación de diseño de página inicial, para cada tipo de registro, elija si el tipo de vista de página es estático o dinámico y, en la lista de diseños de página disponibles, seleccione el diseño de página para ese tipo de vista.

Los diseños de página determinan los campos y las secciones que los usuarios ven en las páginas Crear, Editar y Detalle para los distintos tipos de registros. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página estándar para cada tipo de registro. Los diseños de página estándar, que no se pueden eliminar, son diseños de página estáticos. Por lo tanto, la opción Estático siempre está disponible en el campo Tipo de vista de página. La opción Dinámico sólo se encuentra disponible si existen diseños de página dinámicos disponibles para el tipo de registro. Los administradores de la compañía pueden crear diseños de página estáticos o dinámicos personalizados y adicionales para los tipos de registros.

Para cada tipo de registro, el diseño de página estándar y cualquier diseño de página creados para el tipo de registro se encuentran disponibles para asignarse al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página dinámicos y estáticos, consulte [la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 72).

El diseño de página predeterminado para un tipo de registro es el diseño de página estático estándar para este tipo de registro.

NOTA: Oracle CRM On Demand determina la lista de tipos de registro que aparece en el paso 6 del Asistente de gestión de roles. Es probable que vea tipos de registro, como Administración de usuarios y Propietario de usuarios, que no se muestren como fichas en Oracle CRM On Demand.

- 6 En el paso 7, Asignación de diseño de búsqueda, seleccione de la lista de diseños de búsqueda disponibles para cada tipo de registro.

La lista de diseños disponibles se muestra en el campo Buscar nombre de diseño de cada tipo de registro visualizado. Los diseños de búsqueda determinan los campos (campos estándar y campos personalizados) que los usuarios pueden utilizar en la búsqueda de registros y los campos que los usuarios ven en las páginas de resultados de búsqueda. Puede asignar un diseño de búsqueda para la mayoría de los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol. También puede asignar diseños de búsqueda a otros tipos de registro que también permiten realizar búsquedas, por ejemplo, Producto y Usuario. Para obtener más información sobre la creación y modificación de diseños de búsqueda personalizados, consulte [Gestión de diseños de búsqueda](#) (en la página 111).

- 7 En el paso 8, Asignación de diseño de página inicial, seleccione de la lista de diseños de página inicial disponibles para cada tipo de registro.

Para cada tipo de registro enumerado, el diseño de página inicial estándar y cualquiera de los diseños que haya creado para el tipo de registro, se encontrarán disponibles para asignarlos al rol. La lista de tipos de registro incluye todos los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol.

Los diseños de página inicial determinan la información que los usuarios ven en la página inicial para cada tipo de registro. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página inicial predeterminado para cada tipo de registro principal que puede aparecer como ficha. Puede crear diseños de página inicial personalizados y adicionales para tipos de registro. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página inicial, consulte [Creación de diseños de la página inicial de registros](#) (consulte "[Crear diseños de la página inicial de registros](#)" en la página 117).

- 8** Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Gestión de roles](#) (en la página 231)
- [Directrices para configurar roles](#) (en la página 232)
- [Cómo trabajar con la página Lista de roles](#) (consulte "[Trabajar con la página Lista de roles](#)" en la página 234)
- [Acerca del acceso al tipo de registro en roles](#) (consulte "[Acerca del acceso de tipo de registro en roles](#)" en la página 235)
- [Acerca de los perfiles de acceso en roles](#) (en la página 193)
- [Acerca de privilegios en roles](#) (en la página 236)

Gestión de libros

Los libros son un método eficaz para organizar y separar registros, para que los usuarios puedan colaborar sin ser miembros del equipo para cada registro.

El uso de libros para organizar los datos de la compañía permite que las búsquedas de registros sean más rápidas y eficaces. Los libros pueden coexistir con grupos y equipos. Si los requisitos para proporcionar acceso a grupos de usuarios son sencillos y relativamente simples, puede utilizar la asignación de grupo. Sin embargo, si los requisitos de propiedad de registros del grupo son más complejos, se recomienda utilizar libros.

Libros de usuarios predeterminados

En Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y mantiene el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, dicho registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Si un registro es propiedad de un equipo, éste representa el conjunto de libros predeterminados de los usuarios miembros. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario y cuando se cambia la pertenencia al equipo.

Libros personalizados

Si se activa la función de libro, puede crear libros personalizados para organizar los datos de forma que se ajusten a los objetivos empresariales. Normalmente, el término *libro* se utiliza para hacer referencia a libros

personalizados. Los libros pueden ser independientes los unos de los otros, o bien, puede organizarlos en jerarquías. Por ejemplo, puede crear libros para segmentar los datos según las unidades de organización de la compañía, como territorios o productos. A continuación, puede realizar los ajustes de configuración necesarios para que los usuarios tengan el nivel adecuado de acceso a los libros.

Libros creados automáticamente para los socios

Cuando se activa un registro de socio en Oracle CRM On Demand, automáticamente se crea un libro con datos para la organización de socios. Los libros que se crean automáticamente para los socios se encuentran disponibles en la ventana de búsqueda de libros a la que se accede desde la página del registro de libros cuando se trata de un ítem relacionado con libros en el registro de socio. A las páginas pueden acceder única y exclusivamente los usuarios de la compañía propietaria de la marca. En caso de que las casillas de verificación Acceso a socio o Acceso recíproco a socio (inverso) estén seleccionadas cuando se agregue una relación de socio al registro de socio, se sincronizarán los libros que se crearon automáticamente para los socios relacionados. Posteriormente, dondequiera que estén asociadas las cuentas de socios en Oracle CRM On Demand, los usuarios del socio que estén asociados con cada uno de los libros de socio sincronizados podrán ver las cuentas de socio con las que esté relacionada su organización de socios.

Cuando se agrega un usuario con una organización de socios, al usuario también se le asocia automáticamente con el libro de socios de dicha organización.

Libros personalizados para socios

También puede crear libros personalizados para las organizaciones de socios. Además, puede asignar cualquier combinación de usuarios, incluso usuarios de la compañía propietaria de la marca y usuarios de las organizaciones de socios, a dichos libros personalizados, según proceda.

Tipos de registros admitidos para libros

De la misma forma que se pueden asignar registros de distintos tipos a un mismo usuario, se pueden asignar registros de distintos tipos al mismo libro. Se pueden asignar los siguientes tipos de registros a los libros:

- Cuenta
- Acreditación
- Asignación
- Aplicación
- Cita
- Plan de negocio
- Campaña
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio

- Distribuidor
- Examen
- Cuenta financiera
- Plan financiero
- Fondo
- Unidad familiar
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Oportunidad potencial
- MDF Requests
- Evento de formación médica
- Plan de mensajes
- Objetivo
- Oportunidad
- Socio
- Póliza
- Cartera
- Programa
- Lote de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Visita inteligente
- Solución
- Solicitud de precios especiales
- Tarea
- Vehículo

Libros en el selector de libros

En caso de que el selector de libros esté activado para la compañía, el campo Selector de libros aparecerá en las búsquedas dirigidas y en las búsquedas avanzadas, así como en la barra de título de las páginas de listas y en la página inicial de informes. El selector de libros se utiliza para limitar la búsqueda dirigida a un libro personalizado o a un libro de usuario que contenga el registro que los usuarios deseen encontrar. El signo más (+), que aparece en el campo Selector de libros, indica la presencia de subniveles.

NOTA: los libros de socio solo aparecen en el selector de libros para el tipo de registro de socios.

Si se hace clic en el icono que se encuentra junto al selector de libros, aparece la jerarquía de libros, cuya organización es la siguiente:

- **Todo.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros, incluidos los libros personalizados y los libros de usuario
 - **Libros.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros personalizados configurados para la compañía
 - **Usuarios.** Nodo raíz predeterminado de todos los libros de usuario

Todo, Libros y Usuarios son nodos o fijaciones. No son libros reales. Como ejemplo de una jerarquía de libros, supongamos que una compañía configura una jerarquía de libros geográfica para América. Supongamos que un usuario, Juan Muñoz, que tiene subordinados, también está asociado a los libros de la jerarquía geográfica. Para este usuario, se muestra la siguiente jerarquía en el selector de libros, en la opción Todo:

- **Libros**
 - **América** (libro principal)
 - **Norte** (Libro secundario. Un libro secundario también puede ser un libro principal para un nivel posterior de libros secundarios.)
 - **Este** (Libro secundario)
 - **Oeste** (Libro secundario)
 - **Sur** (Libro secundario)
- **Usuarios**
 - **Juan Muñoz** (Usuario que tiene subordinados)
 - **Lucía Hernández** (Subordinada. Subordinado que también puede tener subordinados.)
 - **Ricardo Rodríguez** (Subordinado)
 - **Diana Jiménez** (Subordinada)
 - **Jorge Sánchez** (Subordinado)

NOTA: los libros del nivel inferior de una jerarquía se denominan libros de nivel de hoja.

La casilla de verificación Incluir subelementos del selector de libros permite al usuario especificar que los datos de los ítems secundarios (subordinados o libros secundarios) se deben incluir en la búsqueda. La casilla de verificación Incluir subelementos siempre está activada en el selector de libros para los informes.

Seleccionar libros para búsquedas

Al buscar registros, los usuarios seleccionan el libro que contiene los datos que desean buscar. Si los usuarios no están seguros de qué libro de un determinado nivel de una jerarquía de libros contiene los datos que buscan, pueden seleccionar el siguiente libro de nivel superior de la jerarquía para la búsqueda.

Si el usuario selecciona la opción Incluir subelementos en el selector de libros y la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada está marcada en el perfil de la compañía, se incluirán los datos de los libros secundarios o subordinados en la búsqueda.

Como ejemplo, considere la siguiente jerarquía de libros:

- América

- Norte
 - Área norte 1
 - Área norte 2

Si un usuario no está seguro de si un registro está en Área norte 1 o Área norte 2, puede seleccionar el libro Norte para la búsqueda, en lugar de seleccionar el libro América.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre el diseño de estructuras de libros, la configuración de libros y la activación de usuarios para utilizar libros, consulte los siguientes temas:

- [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 248)
- [Acerca del soporte de servicios web para libros](#) (en la página 252)
- [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252)
- [Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente](#) (en la página 257)
- [Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros](#) (consulte "[Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros](#)" en la página 262)
- [Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#) (en la página 263)
- [Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 266)
- [Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 267)
- [Proceso para configurar libros](#) (en la página 268)
- [Verificación de la configuración de libros para el rol de administrador](#) (consulte "[Verificar la configuración de libros para el rol de administrador](#)" en la página 270)
- [Creación de tipos de libros y roles de usuario de libro](#) (consulte "[Crear tipos de libros y roles de usuario de libro](#)" en la página 274)
- [Configuración de modos de propiedad de registros](#) (en la página 274)
- [Crear libros y jerarquías de libros](#) (consulte "[Creación de libros y jerarquías de libros](#)" en la página 275)
- [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 277)
- [Crear perfiles de acceso para libros](#) (en la página 280)
- [Activación de libros para la compañía](#) (consulte "[Activar libros para la compañía](#)" en la página 281)
- [Activación de libros para usuarios y roles de usuario](#) (consulte "[Activar libros para usuarios y roles de usuario](#)" en la página 282)
- [Adición de libros a los diseños de página de detalles de registro](#) (consulte "[Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro](#)" en la página 285)
- [Asignación de registros a libros](#) (en la página 286)
- [Página Jerarquía de libro](#) (en la página 288)

- [Campos de libro](#) (en la página 289)
- [Información sobre la resolución de problemas de libros](#) (en la página 291)

Acerca del diseño de estructuras de libros

Para configurar una estructura de libros eficaz, debe planificar las jerarquías de libros cuidadosamente. Considere las siguientes directrices al diseñar y restringir las jerarquías de libros para su compañía:

- No cree libros personalizados que dupliquen libros de usuarios.
- Determine la organización y las políticas de acceso de los datos empresariales.
- Determine si la estructura corporativa es relevante para la gestión de datos.
- Determine las afiliaciones de datos en la compañía.
- Diseñe los libros en función de sus necesidades y considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia.
- Diseñe los libros de modo que la funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se utilice lo menos posible.
- Mantenga el número de niveles en las jerarquías de libros al mínimo.
- En la medida de lo posible, reduzca la cantidad de listas cruzadas en la estructura de libros. Las *listas cruzadas* consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros.
- Utilice reglas de flujo de trabajo para automatizar la gestión de libros.

Libros de usuarios

El inconveniente de crear libros personalizados que dupliquen libros de usuarios es que los datos de los libros personalizados y de los libros de usuarios predeterminados se deben sincronizar. Esta tarea adicional aumenta el tiempo de procesamiento del servidor y afecta a la velocidad de recuperación de los registros.

NOTA: Un motivo por el que una compañía podría considerar la duplicación de libros de usuarios es permitir el acceso temporal de un usuario a los datos de otro usuario. Una forma mejor de satisfacer esta necesidad es agregar el usuario que desea acceder a los datos como delegado del usuario que posee los datos.

Necesidades de acceso a datos

La estructura de libros no tiene que reflejar la jerarquía corporativa de la compañía. En lugar de ello, se recomienda que la estructura de libros refleje rigurosamente cómo organiza los datos la compañía. Algunas partes del negocio se pueden organizar por geografía, mientras que otras partes se pueden organizar por línea de productos o sector. Preste especial atención a los casos en los que:

- Dos (o más) departamentos no deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento
- Dos (o más) departamentos deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento

Relevancia de la estructura corporativa

En muchas compañías, una organización principal tiene acceso completo a todos los datos de organizaciones secundarias. Los miembros de dicha organización principal tienen normalmente acceso global a los datos de todas las organizaciones secundarias.

Si la organización se estructura de esta manera, se recomienda que no configure libros que reflejen la estructura de la organización a nivel de la organización principal. Sin embargo, considere lo siguiente:

- Configuración de libros que reflejen la estructura de la organización a otros niveles (como a nivel de la organización secundaria)
- Configuración de otras jerarquías de libros a nivel de la organización principal. Por ejemplo, a nivel de dicha organización, puede crear un libro o una jerarquía de libros que permita que los usuarios a nivel de la organización principal vean las oportunidades que tienen un potencial de ingresos significativo, a través de todas las organizaciones secundarias.

Afiliaciones de datos

Examine los procedimientos que sigue la compañía cuando se transfiere un usuario de un departamento a otro. Por ejemplo:

- Si los datos que el usuario gestiona siempre se mueven al nuevo departamento con el usuario de modo que existe una afiliación de datos continua, es mejor gestionar los datos a través de la propiedad y los equipos de los registros. Normalmente, las citas y las tareas se mueven con el usuario en todos los niveles. En algunos entornos de ventas, todos los datos de cliente se mueven con el usuario. Esta afiliación de datos está comprobada para los negocios pequeños y medios y para los negocios centrados en un bajo volumen de ventas de alto valor.
- Si los datos permanecen generalmente en una organización fija, como una organización geográfica, de modo que existe una propiedad organizativa de los datos, es mejor gestionar los datos a través de libros que reflejan la estructura de la organización.
- Si tanto la afiliación continua como la propiedad organizativa siguen existiendo durante algún tiempo después de que el usuario se mueva a otro departamento, las dos jerarquías pueden coexistir.

Necesidades y tareas del usuario

Al diseñar la estructura de libros, considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia, incluidos el trabajo con listas, la búsqueda de registros, y la creación y el uso de informes.

Trabajar con listas

Para ayudar a identificar las listas que necesitan los usuarios, determine los tipos de listas que se utilizan con más frecuencia y las listas ideales para los usuarios. Solicite la colaboración de los usuarios de la compañía para que le ayuden a hacer esto. Si ningún libro de la estructura de libros contiene todos los registros necesarios para una lista ideal, probablemente falta una jerarquía en la estructura de libros. Por ejemplo, puede configurar una jerarquía geográfica y una jerarquía orientada a los productos.

Si los usuarios dedican mucho tiempo a trabajar en un subconjunto específico de un libro, cree un libro secundario para el subconjunto. Asigne un nombre al libro secundario de manera que permita que los usuarios lo reconozcan. El libro secundario también se puede configurar como el predeterminado para el selector de libros, de modo que los usuarios no tengan que seleccionar el libro adecuado cada vez. Para obtener más

información sobre la configuración del valor predeterminado para el selector de libros, consulte [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 282).

Buscar registros

Para determinar las necesidades de búsqueda de los usuarios de la compañía, pregunte a los usuarios acerca de las situaciones en las que buscan registros concretos. La estructura de libros y los tamaños de éstos deben reflejar las búsquedas y los criterios de búsqueda que los usuarios realizan y utilizan con más frecuencia.

NOTA: Si ya tiene definida una estructura de libros y la está restringiendo más, pregunte a los usuarios si pueden identificar normalmente que un registro concreto es parte de un determinado libro de la jerarquía. Si los usuarios dicen sistemáticamente que solamente pueden estar seguros acerca de un libro de nivel superior, pregúnteles si otra subdivisión de la estructura de libros les permitiría limitar más su búsqueda. Los usuarios deben buscar libros de nivel superior solamente como una excepción a sus búsquedas normales.

Los campos utilizados en una búsqueda también afectan a la velocidad de la búsqueda:

- El uso de campos indexados para buscar registros en libros da lugar a un rendimiento óptimo. (Los campos indexados se muestran en texto verde en las secciones de búsqueda).
- Cuando se utilizan campos no indexados (en lugar de campos indexados) para buscar registros en libros, las búsquedas son más lentas y el rendimiento se ve afectado por el volumen de registros que se buscan. (Los campos de búsqueda que no están indexados se muestran en texto negro en las secciones de búsqueda).

Por ejemplo, si determina que los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos indexados, el número de registros para el libro de nivel inferior (llamado libro de nodo de hoja) puede ser de hasta 100.000 para cada tipo de registro. Sin embargo, si los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos no indexados, puede restringir el tamaño de los libros de nodo de hoja a un número entre 20.000 y 30.000 registros para cada tipo de registro.

La configuración de los datos varía de una compañía a otra. Como consecuencia, no hay un número recomendado de registros para los libros. Debe gestionar el tamaño de los libros continuamente. Los libros permiten realizar búsquedas más rápidas mediante la reducción del número de registros que se buscan.

Crear y utilizar informes

Todos los usuarios excepto los administradores están sujetos a las reglas de visibilidad de datos de los informes. Cuando se especifica un libro de usuario o un libro personalizado en el selector de libros para la elaboración de informes, los datos considerados para los informes son los siguientes:

- Todo el contenido de análisis históricos (incluidos los análisis históricos a los que se accede desde las fichas Informes y Cuadro de mandos, y los informes incrustados en páginas iniciales de registros) se restringe al libro e incluye todos los subniveles del libro seleccionado. Los registros que posee el usuario o donde el usuario es un miembro de un equipo no se incluyen a menos que dichos registros estén también en el libro seleccionado o en uno de sus libros secundarios.
- Los informes en tiempo real se restringen a los datos asociados directamente con el libro (libro personalizado o libro de usuario) seleccionado en el selector de libros. Si el libro seleccionado tiene libros secundarios o subordinados se ignora en los informes en tiempo real.

NOTA: aunque normalmente no necesitará cambiar la estructura de libros después de configurarla, es posible hacerlo. No se necesita ningún tiempo de desconexión para realizar dichos cambios y los cambios se aplicarán

inmediatamente. Sin embargo, los cambios no se reflejarán inmediatamente en los datos de informes en tiempo real.

Para obtener más información sobre la visibilidad de registros en informes, consulte Informes.

Visibilidad del gerente

Al diseñar las jerarquías de libros, base los diseños en los siguientes principios:

- La funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se debe utilizar lo menos posible.

La opción Visibilidad del gerente activada permite que los gerentes accedan a los registros de los usuarios que les informan y permite que los usuarios incluyan datos de libros secundarios en sus búsquedas.

- La opción Incluir subelementos se utiliza raramente o no se utiliza nunca en búsquedas de grandes volúmenes de datos. (El número de registros que constituye un volumen grande de datos difiere de una compañía a otra y en función los patrones de búsqueda).

Hay casos en los que es necesario utilizar la opción Incluir subelementos. Por ejemplo, los gerentes necesitan ejecutar listas en los libros de usuarios que incluyan sus subordinados, ya que éstos no pueden compartir datos unos con otros. Si los volúmenes son grandes, el tiempo de búsqueda aumenta. Sin embargo, para conseguir un rendimiento óptimo, seleccione la opción Incluir subelementos solamente cuando sea necesario.

Niveles de jerarquía

Las jerarquías de libros que tienen una gran cantidad de niveles, con registros en todos los niveles, se comportan de una manera similar a la funcionalidad de equipo en la que se activa la visibilidad del gerente. Dichas jerarquías funcionan bien con pequeños conjuntos de datos. Sin embargo, cuando crecen los volúmenes de datos, los libros con pocos niveles en la jerarquía (o sin niveles de jerarquía) funcionan mucho mejor que la funcionalidad de equipo.

Si un nivel de la jerarquía de libros no proporciona ningún valor adicional a la seguridad de los datos o la organización de los datos, combine el libro redundante y sus libros secundarios. Pregunte a los usuarios de los libros si normalmente pueden identificar si un registro está en un libro secundario o en otro del mismo libro principal; si no pueden, esto indica que la mejor opción es contraer los dos libros secundarios en el libro principal.

Un método simple para reducir el número de niveles en una jerarquía de libros es agregar a los libros secundarios el prefijo del nombre del libro principal. Por ejemplo, si tiene un libro secundario llamado Norte con un libro principal llamado Norteamérica, elimine el principal y cambie el nombre del libro secundario a NA - Norte.

Listas cruzadas

Las listas cruzadas consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros. Las listas cruzadas tienen una sobrecarga administrativa para los usuarios ya que se requiere la sincronización, lo que da lugar a muchas operaciones de lectura/escritura que afectan al rendimiento del servidor. Mantenga al mínimo el número de listas cruzadas.

Gestión de libros automatizada

Generalmente, los criterios de asignación de libros se asignan a uno o más campos de un tipo de registro. Puede crear reglas de flujo de trabajo para reorganizar automáticamente la asignación de libros cuando se cambia uno de estos campos.

Por ejemplo, si tiene una jerarquía de libros llamada *Territorio*, puede crear una regla de flujo de trabajo para supervisar un campo en un tipo de registro (por ejemplo, el campo Territorio en cuentas) y, a continuación, puede crear una acción Asignar un libro en la regla para actualizar el libro Territorio en el registro con un nuevo libro cuando cambie el valor del campo Territorio en la cuenta.

Acerca del soporte de servicios Web para libros

Los libros se pueden gestionar a través de servicios Web. Cuando se habilitan los libros para la compañía, el lenguaje de descripción de servicios Web (WSDL) de libros está disponible para su descarga. Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

Acerca de los modos de propiedad de registros

En función de las necesidades empresariales de la compañía, es posible que no desee asignar propietarios a registros de un tipo de registro determinado. En su lugar, es posible que prefiera organizar los registros de forma que no sea necesario reasignar la propiedad de estos cuando los empleados cambien de responsabilidades o cuando se reajusten los equipos de ventas como consecuencia de un cambio en los modelos de negocio. A partir de la versión 20, Oracle CRM On Demand permite satisfacer estas necesidades empresariales asociando un libro personalizado principal a un registro, en lugar de asignar un propietario al registro. Cualquier usuario que sea miembro del libro personalizado principal de un registro podrá acceder a ese registro y trabajar con él, siempre que la configuración de rol de usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios. Es posible que su compañía también desee configurar algunos tipos de registro para que no sea necesario que estos tengan asignado un propietario o un libro personalizado principal asociado.

Oracle CRM On Demand permite configurar los siguientes modos de propiedad de registros para la mayoría de tipos de registro que utilizan libros:

- **Modo usuario.** El modo usuario es similar a la propiedad de registros de la versión 19, y anteriores, de Oracle CRM On Demand. Cuando se configura un tipo de registro en el modo usuario, cada registro de ese tipo debe tener un propietario asignado. Si el campo Libro está disponible en la página de detalles del registro, el campo Libro mostrará el libro de usuario asociado al propietario.

NOTA: los registros de solicitud de servicios pueden existir sin un propietario de forma predeterminada y algunos tipos de registros, como Usuarios y Productos, no tienen propietarios en los registros. Esta funcionalidad no se ha modificado con respecto a versiones anteriores de Oracle CRM On Demand.

- **Modo libro.** Si un tipo de registro se configura en modo libro, los registros de este tipo no podrán tener asignado un propietario. En su lugar, será necesario un libro personalizado principal para cada registro. Cualquier usuario que sea miembro del libro personalizado principal de un registro podrá acceder a ese registro y trabajar con él, siempre que la configuración de rol de usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios. Solo puede utilizar el modo libro con los tipos de registro compatibles con los libros.

- **Modo mixto.** Al modo mixto también se hace referencia como *modo usuario o modo libro*. Si un tipo de registro está configurado en este modo, podrá configurar un tipo de registro de cualquiera de las formas siguientes:
 - El registro puede existir con un propietario asignado o con un libro personalizado principal asociado. Los usuarios pueden acceder a este registro mediante la afiliación a un equipo o la afiliación a un libro asociado al registro. Los usuarios para los que se haya seleccionado la casilla de verificación Puede leer todos los registros en el paso 2 del Asistente de gestión de roles para su rol de usuario, también pueden acceder al registro.
 - El registro puede tener un propietario asignado.
 - El registro puede tener un libro personalizado principal asignado.

NOTA: el registro no puede tener asignado un propietario y un libro personalizado principal.

Solo puede utilizar el modo mixto con los tipos de registro compatibles con los libros.

Independientemente del modo de propiedad que se configure para un tipo de registro, los usuarios pueden asignar libros adicionales a un registro, así como enlazar usuarios adicionales a un registro siempre que el tipo de registro sea compatible con los equipos. Un usuario que sea miembro de cualquier libro que esté asignado a un registro puede acceder al registro y trabajar con éste, siempre que la configuración de rol del usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios.

Informes

Para los tipos de registro Cuenta y Contacto, puede crear informes en tiempo real e históricos basados en la relación entre los registros y el libro principal de los registros. Para obtener más información sobre los informes y los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas](#).

Los modos de propiedad de registros no afectan a las reglas de visibilidad de datos que se aplican al seleccionar un libro en el selector de libros de la página inicial de informes. Para obtener más información sobre las reglas de visibilidad de datos para libros en los informes, consulte [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 248).

Tipos de registros compatibles con los modos de propiedad de registros

Los modos de propiedad de registros son compatibles con los tipos de registros que pueden utilizarse con libros personalizados, con las siguientes excepciones:

- Asignación
- Fondo
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Plan de mensajes
- Visita inteligente
- Solución

Puede configurar todos los demás tipos de registros que sean compatibles con los libros personalizados en el modo usuario, el modo libro o el modo mixto. Puede utilizar una combinación de modos de propiedad para los

distintos tipos de registros compatibles con los libros. Por ejemplo, puede configurar el tipo de registro Contacto en el modo libro y configurar el tipo de registro Cuenta en el modo usuario. Puede cambiar el modo de propiedad de registro de un tipo de registro cuando lo desee. El modo de propiedad de un tipo de registro se configura estableciendo los campos Propietario y Libro del tipo de registro como obligatorio o no necesario, tal como se muestra en la tabla siguiente.

NOTA: los diseños de página del tipo de registro deben configurarse correctamente conforme al modo de propiedad del registro. Para obtener más información, consulte [Acerca de la configuración de campos y los diseños de página para los modos de propiedad de registros](#) (consulte "Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros" en la página 82).

| Modo de propiedad de registros | Campo Propietario o configurado en Obligatorio | Campo Libro configurado en Obligatorio | Otros detalles de configuración | Comentarios |
|--------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modo usuario | Sí | No | Ninguna | Si el campo Libro está presente en el diseño de un registro, este campo será de solo lectura y mostrará el nombre del libro de usuario del usuario que sea el propietario asignado del registro en cuestión. |
| Modo libro | No | Sí | (Opcional) Configure el campo Propietario en Sólo lectura. | Si el campo Propietario está presente en el diseño del registro, el campo deberá estar en blanco. El campo Libro es un campo de lista de opciones que contiene una lista de los libros personalizados configurados para la compañía. |
| Modo mixto | No | No | Ninguna | Si se selecciona un libro personalizado en el campo Libro de un registro, el campo Propietario estará en blanco. Si se selecciona un usuario en el campo Propietario, el campo Libro se rellenará automáticamente con el nombre del libro de usuario del propietario. |

Modo de propiedad de registros predeterminado

Para las compañías existentes creadas en la versión 19, o anteriores, de Oracle CRM On Demand, el modo usuario es el modo de propiedad de registros predeterminado, excepto en el caso del tipo de registro Solicitud de servicio, que está configurado en el modo mixto de manera predeterminada. Para las compañías nuevas, el

modo mixto es el modo de propiedad de registros predeterminado para los tipos de registro compatibles con los modos de propiedad de registros.

Consideraciones sobre los modos de propiedad de registros

Al configurar el modo de propiedad de registros de un tipo de registro, debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Administrador de asignaciones.** 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. Para obtener más información sobre las reglas de asignación, consulte [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 364).
- **Cómo trabajar con otras aplicaciones.** Los registros deben tener un propietario para las siguientes aplicaciones. No puede utilizar estas aplicaciones si el tipo de registro con el que trabaja la aplicación está configurado en modo libro, en cuyo caso, los registros deberán tener propietarios:
 - Offline On Demand
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand
 - Oracle CRM On Demand Integration for Office
 - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **Actualización de registros tras cambiar el modo de propiedad.** Si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro al modo usuario, deberá actualizar todos los registros de ese tipo que tengan un propietario asignado. En caso contrario, el siguiente usuario que actualice un registro de ese tipo deberá seleccionar un propietario para el registro. De igual modo, si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro al modo libro, deberá actualizar todos los registros de ese tipo que tengan un libro personalizado principal asignado. En caso contrario, el siguiente usuario que actualice un registro de ese tipo deberá seleccionar un libro personalizado principal para el registro.

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

Si su compañía cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro de un modo a otro, el nuevo modo de propiedad será obligatorio para todos los registros nuevos de ese mismo tipo. Para los registros existente, el comportamiento es el siguiente:

- **Si el modo de propiedad de registros está en modo usuario.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente:
 - Si el registro no tiene un usuario asignado todavía, el usuario que actualice el registro deberá seleccionar un usuario en el campo Propietario.
 - Si el registro tenía asociado previamente un libro personalizado, el nombre del libro principal se borrará del campo Libro y se introducirá el nombre del libro de usuario del nuevo propietario en el

campo Libro. Además, se eliminará el libro del registro y dejará de aparecer en la sección Libros de la página de detalles del registro.

- **Si el modo de propiedad del registro nuevo es el modo libro.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente:
 - Si el registro no tiene asociado todavía un libro principal, el usuario que actualice el registro deberá seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.
 - Si el registro tenía asignado previamente un propietario, sucederá lo siguiente:
 - Se borrará el valor del campo Propietario en el registro.
 - 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. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para 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 el modo de propiedad del registro nuevo es el modo mixto.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente. Este comportamiento también se aplica cuando se actualiza el registro estando configurado en el modo mixto:
 - El usuario que actualice el registro no tendrá que seleccionar un propietario, ni un libro principal.
 - El usuario que actualice el registro podrá seleccionar un propietario o un libro personalizado principal para el registro, pero no los dos.
 - Si un usuario asigna un propietario a un registro, y el registro ya tenía asociado un libro personalizado principal, se borrará el valor del campo Libro en el registro. Además, se eliminará el libro del registro y dejará de aparecer en la sección Libros de la página de detalles del registro.
 - Si un usuario asocia un libro personalizado como libro principal en el registro, y el registro ya tenía un propietario asignado, sucederá lo siguiente:
 - Se borrará el valor del campo Propietario en el registro.
 - 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. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se eliminarán del registro. 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.

¿Qué sucede si los registros se actualizan a través de la funcionalidad de actualización masiva?

La funcionalidad de actualización masiva, que solo es compatible con determinados tipos de registros, permite a los usuarios actualizar campos en grupos de registros de las páginas de listas. Si un usuario utiliza la funcionalidad de actualización masiva para actualizar un grupo de registros, el usuario no tendrá que proporcionar valores para ninguno de los campos obligatorios que sean nulos en los registros. Por lo tanto, si un usuario actualiza un grupo de registros tras modificar el modo de propiedad de registros del tipo de

registro, el usuario no tendrá que seleccionar un propietario ni un libro personalizado principal en los registros que se actualicen, aunque el nuevo modo de propiedad de registros requiera que los registros tengan un propietario o un libro personalizado principal.

Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente

Los modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas que Oracle CRM On Demand genera automáticamente, por ejemplo, aquellas generadas por las acciones de creación de tareas de las reglas de flujo de trabajo y las generadas por las etapas de ventas en los procesos de ventas.

Consideraciones sobre las tareas generadas

Al generar tareas, Oracle CRM On Demand tiene en cuenta lo siguiente:

- La opción seleccionada en el campo Propietario de la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas
 - Los valores del campo Propietario y Libro del registro fuente, si los tienen
- NOTA:** el registro fuente de una tarea de la etapa de ventas es la oportunidad desde la que se accede al proceso de ventas o, en algunos casos, la cuenta que está enlazada a la oportunidad. El registro fuente de una acción del flujo de trabajo es el registro que desencadena la regla de flujo de trabajo.
- El modo de propiedad de registros del tipo de registro Actividad

Cómo asigna Oracle CRM On Demand propietarios y libros personalizados principales a tareas generadas

Oracle CRM On Demand puede asignar un propietario o un libro personalizado principal a una tarea generada automáticamente, pero no los dos. Oracle CRM On Demand puede asignar una de las opciones siguientes como propietario de una tarea generada automáticamente:

- Uno de los siguientes usuarios:
 - El propietario de un registro fuente
 - El administrador del propietario de un registro fuente
 - Un usuario que tenga un rol de equipo o un rol de usuario de equipo

NOTA: *los roles de equipo* son roles que describen las funciones que desempeñan los usuarios de un equipo en un registro. *Los roles de usuario de equipo* son los roles de Oracle CRM On Demand que se asignan a todos los usuarios de Oracle CRM On Demand, incluidos los usuarios que son miembros de equipos en registros. Cada miembro de un equipo de un registro fuente puede tener un rol de equipo y un rol de usuario de equipo.

- Para las tareas generadas por una acción del flujo de trabajo, el propietario especificado en la acción del flujo de trabajo

Oracle CRM On Demand puede asignar una de las siguientes opciones como libro personalizado principal para una tarea generada automáticamente:

- El libro personalizado principal asociado a un registro fuente
- El libro personalizado predeterminado de uno de los siguientes usuarios:
 - El propietario de un registro fuente
 - El administrador del propietario de un registro fuente
 - Un usuario que tenga un rol de equipo o un rol de usuario de equipo

El *libro predeterminado* del usuario para la tarea se determina de la forma siguiente:

- Si un libro personalizado predeterminado que contiene datos está asociado al tipo de registro Actividad del registro de usuario, ese libro será el predeterminado.

NOTA: los libros predeterminados de los tipos de registros se especifican en la sección Libro predeterminado según el tipo de registro de la página de detalles del usuario.

- Si no se especifica el libro predeterminado para el tipo de registro Actividad en el registro del usuario y se especifica un libro personalizado predeterminado que puede contener datos en el campo Libro predeterminado del registro del usuario, el libro especificado en el campo Libro predeterminado del registro del usuario será el libro predeterminado.

NOTA: el libro predeterminado debe ser un libro personalizado. Oracle CRM On Demand no puede asignar un libro de usuario como libro principal de una tarea. Además, el libro personalizado predeterminado debe ser un libro que pueda contener datos.

Si no se puede identificar un propietario apropiado o un libro personalizado principal que pueda contener datos, Oracle CRM On Demand no generará la tarea. La tabla siguiente muestra cómo determina Oracle CRM On Demand el propietario o el libro personalizado principal que debe asignar a una tarea generada.

| Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas | Registro fuente: propietario o libro personalizado principal | Tipo de registro Actividad: modo usuario | Tipo de registro Actividad: modo libro | Tipo de registro Actividad: modo mixto |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Propietario del registro fuente | Propietario | El propietario del registro fuente es el propietario de la tarea. | Si el propietario del registro fuente tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error. | El propietario del registro fuente es el propietario de la tarea. |

| Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas | Registro fuente: propietario o libro personalizado principal | Tipo de registro Actividad: modo usuario | Tipo de registro Actividad: modo libro | Tipo de registro Actividad: modo mixto |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propietario del registro fuente | Libro personalizado principal | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | El libro personalizado principal del registro fuente se asigna como libro principal de la tarea. | El libro personalizado principal del registro fuente se asigna como libro principal de la tarea. |
| Propietario del registro fuente | Ningún propietario ni libro personalizado principal | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. |
| Administrador del propietario del registro fuente | Propietario | <p>Si el propietario del registro fuente tiene un administrador, éste será el propietario de la tarea.</p> <p>Si el propietario del registro fuente no tiene un administrador, el comportamiento será el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para los procesos de ventas, el propietario del registro fuente será el propietario de la tarea. ■ Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. | Para obtener información sobre el comportamiento en este caso, consulte la segunda tabla de este tema. | <p>Si el propietario del registro fuente tiene un administrador, éste será el propietario de la tarea.</p> <p>Si el propietario del registro fuente no tiene un administrador, el comportamiento será el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para los procesos de ventas, el propietario del registro fuente será el propietario de la tarea. ■ Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. |
| Administrador del propietario del registro fuente | Libro personalizado principal | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. |

| Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas | Registro fuente: propietario o libro personalizado principal | Tipo de registro Actividad: modo usuario | Tipo de registro Actividad: modo libro | Tipo de registro Actividad: modo mixto |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador del propietario del registro fuente | Ningún propietario ni libro personalizado principal | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. |
| Rol de equipo o rol de usuario de equipo | Uno o varios miembros de un equipo tienen el rol | El miembro del equipo es el propietario de la tarea. Se genera una tarea para cada miembro del equipo que tenga el rol especificado. | Si el miembro del equipo tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el miembro del equipo no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error. | El miembro del equipo es el propietario de la tarea. Se genera una tarea para cada miembro del equipo que tenga el rol especificado. |
| Rol de equipo o rol de usuario de equipo | Ningún miembro del equipo tiene el rol | Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si la oportunidad fuente tiene un propietario, el propietario de la oportunidad será el propietario de la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un propietario, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. | Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si el propietario de la oportunidad fuente tiene un libro predeterminado, se asignará dicho libro a la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un libro predeterminado, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. | Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si la oportunidad fuente tiene un propietario, el propietario de la oportunidad será el propietario de la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un propietario, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. |

| Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas | Registro fuente: propietario o libro personalizado principal | Tipo de registro Actividad: modo usuario | Tipo de registro Actividad: modo libro | Tipo de registro Actividad: modo mixto |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Usuario específico | No aplicable | El usuario específico es el propietario de la tarea. | Si el usuario específico tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el usuario específico no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error. | El usuario específico es el propietario de la tarea. |

La tabla siguiente muestra cómo determina Oracle CRM On Demand el propietario o el libro personalizado principal que debe asignar a una tarea generada en las siguientes circunstancias:

- La opción del campo Propietario de la tarea de la etapa de ventas o la acción del flujo de trabajo se define en el administrador del propietario del registro fuente.
- El registro fuente tiene un propietario
- El tipo de registro Actividad está configurado en modo libro

| El propietario tiene un administrador | El administrador tiene un libro personalizado principal que puede contener datos | El propietario tiene un libro personalizado predeterminado que pueden contener datos | Comportamiento del proceso de ventas | Comportamiento del flujo de trabajo |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sí | Sí | No aplicable | Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del administrador como libro principal de la tarea. | Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del administrador como libro principal de la tarea. |
| Sí | No | Sí | Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del propietario del registro fuente como libro principal de la tarea. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. |

| El propietario tiene un administrador | El administrador tiene un libro personalizado principal que puede contener datos | El propietario tiene un libro personalizado predeterminado que pueden contener datos | Comportamiento del proceso de ventas | Comportamiento del flujo de trabajo |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| No | No aplicable | Sí | Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del propietario del registro fuente como libro principal de la tarea. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. |
| No | No aplicable | No | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. | La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error. |

Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros

Puede importar los siguientes registros relacionados con libros en Oracle CRM On Demand:

- **Libros.** Para obtener información sobre la importación de registros de libros, consulte [Campos de libro: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos del libro: preparación de la importación](#)" en la página 469).
- **Usuarios de libros.** Puede importar registros de usuarios de libros para asociar usuarios a libros personalizados. Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte [Campos de usuario de libros: preparación de la importación](#) (en la página 468).
- **Libros de cuentas.** Puede importar registros de libros de cuentas para asignar libros a cuentas. Para obtener información sobre la importación de registros de libros de cuentas, consulte [Campos de libros de cuentas: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos de libro de cuentas: preparación de la importación](#)" en la página 445).
- **Libros de contactos.** Puede importar registros de libros de contactos para asignar libros a contactos. Para obtener información sobre la importación de registros de libros de contactos, consulte [Campos de libros de contactos: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos de libro de contactos: preparación de la importación](#)" en la página 481).

Al importar registros para asignar libros a cuentas, se puede especificar una fecha de inicio y una fecha de finalización para cada asignación de libro. También puede utilizar el campo Indicador principal futuro para especificar si el libro que asigne a una cuenta o un contacto debe convertirse en el libro principal de esa cuenta o contacto cuando la asignación se active. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en el tiempo, consulte [Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#) (en la página 263).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 266)
- [Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 267)

Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo

Puede administrar asignaciones de libros para cuentas y contactos mediante la importación de registros de libros de cuentas y registros de libros de contactos. Puede especificar una fecha de inicio y una fecha de finalización para cada asignación de libro que importe. Si no especifica una fecha de inicio para una asignación de libro, la asignación pasará a estar activa de forma inmediata. También puede utilizar el campo Indicador principal futuro para especificar si el libro que asigne a una cuenta o contacto se va a convertir en el libro principal para dicha cuenta o contacto cuando la asignación de libro pase a estar activa.

Actualizaciones diarias para asignaciones de libros de cuentas y contactos

Cada día, un procedimiento programado examina todas las asignaciones de libros para cuentas y contactos y actualiza las asignaciones de la forma necesaria. De forma predeterminada, el procedimiento se ejecuta al inicio de cada día, inmediatamente después de la hora de medianoche de Oracle Server. Puede que el procedimiento se programe de otra forma para determinados clientes. Para determinar la programación del procedimiento para su compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Con el procedimiento de asignación de libros se actualizan las asignaciones de libros para cuentas y contactos, de la siguiente forma:

- **Activa las asignaciones de libros.** Si ha llegado la fecha de inicio de una asignación de libro y la asignación aún no está activa, la asignación pasará a estar activa. Cuando una asignación de libro pasa a estar activa, los usuarios que sean miembros de ese libro tendrán acceso a la cuenta o al contacto mediante los miembros de ese libro.

Por ejemplo, podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro A a la Cuenta 1 con una fecha de inicio del 01 de enero del próximo año. Cuando el procedimiento de asignación de libros se ejecute al principio del día 01 de enero del año siguiente, la asignación de libros para el Libro A en la Cuenta 1 pasará a estar activa.
- **Determina si un libro es el libro principal.** Si el campo Indicador principal futuro está definido como S para una asignación de libros y la asignación se está activando, el libro se convertirá en el libro principal para la cuenta o contacto.

Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. Podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro B a la Cuenta 1 con una fecha de inicio del 01 de enero del año siguiente y con el campo Indicador principal futuro definido como S. Cuando el procedimiento de asignación de libros se ejecute al principio del día 01 de enero del año siguiente, la asignación de libros para el Libro B en la Cuenta 1 pasará a estar activa y el Libro B se convertirá en el libro principal para la Cuenta 1. El Libro A ya no es el libro principal para la Cuenta 1. Sin embargo, la asignación de libros para el Libro A para la Cuenta 1 permanece activa, a menos que la fecha final de la asignación ya haya pasado cuando se ejecute el procedimiento de asignación de libros.
- **Resuelve conflictos si se especifica más de un libro como libro principal.** Si hay varias asignaciones de libros para una cuenta o contacto con la misma fecha de inicio y también con el campo Indicador principal futuro definido como S, se producirá lo siguiente cuando llegue la fecha de inicio de las asignaciones:

- Todas las asignaciones de libros pasarán a estar activas.
- La primera asignación de libros que pasará a estar activa se convertirá en el libro principal del registro.
- Si hay un libro principal existente para el registro, ese libro ya no será el libro principal para el registro, pero la asignación de libros permanecerá activa, a menos que la fecha final de la asignación de libros esté en el pasado.

Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. Puede importar dos registros de libros de cuentas para la Cuenta 1. Uno de los registros asigna el Libro B a la Cuenta 1 y el otro asigna el Libro C a la Cuenta 1. Ambas asignaciones tienen la misma fecha de inicio del 01 de enero del año siguiente y el campo Indicador principal futuro definido como S. Cuando el procedimiento de asignación de libros se ejecute al principio del día 01 de enero del año siguiente, la asignación de libros para el Libro B y el Libro C en la Cuenta 1 pasarán a estar activas y la asignación que se procesa en primer lugar se convertirá en el libro principal para la Cuenta 1. El Libro A ya no es el libro principal para la Cuenta 1. Sin embargo, la asignación de libros para el Libro A para la Cuenta 1 permanece activa, a menos que la fecha final de la asignación ya haya pasado cuando se ejecute el procedimiento de asignación de libros.

- **Desactiva las asignaciones de libros y quita los libros principales según sea necesario.** Si la fecha final de un registro de asignación de libros está en el pasado, la asignación pasará a estar inactiva y el libro se quitará del registro. Además, si el libro era el libro principal de la cuenta o del contacto, éste ya no será el principal de la cuenta o del contacto.

Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. La fecha final de las asignaciones de libros es el 31 de diciembre de este año. Cuando el guión de asignaciones de libros se ejecute al principio del día 01 de enero del año siguiente, la asignación de libros pasará a estar inactiva y el Libro A se quitará de la posición de libro principal para la Cuenta 1.

Cuando una asignación de libros pasa a estar inactiva, la relación entre el libro y la cuenta o el contacto finaliza y el libro se quita de la cuenta o del contacto. Los usuarios ya no tendrán acceso a la cuenta o al contacto mediante las afiliaciones de ese libro. Sin embargo, los usuarios que tienen acceso a la cuenta o al contacto mediante otro libro o mediante otros componentes de control de acceso, como la afiliación de equipos, podrán seguir accediendo al registro.

No puede cambiar el procedimiento de asignación de libros.

Ejemplo de una asignación de libro basada en tiempo

Como ejemplo de una asignación de libro basada en tiempo, piense en lo siguiente: el Libro A no está actualmente asignado a la Cuenta 1. El 01 de diciembre de este año, importa un registro del libro de cuentas que asigna el Libro A a la Cuenta 1. La asignación de libros tiene una fecha de inicio del 01 de enero del año siguiente y una fecha final del 31 de marzo del mismo año. El procedimiento de asignación de libros activa y desactiva la asignación de libros, de la siguiente forma:

- Antes del 01 de enero del año siguiente, la asignación del Libro A a la Cuenta 1 está inactiva y el Libro A no aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.
- Al principio del día 01 de enero del año siguiente, el procedimiento de asignación de libros activa la asignación de libros. Cuando esto sucede, el Libro A aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.
- El 31 de marzo, la asignación de libros sigue activa y el Libro A sigue apareciendo en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.

- Al principio del día 01 de abril, el procedimiento de asignación de libros desactiva la asignación de libros. Cuando esto sucede, el Libro A ya no aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.

Restricciones al especificar las fechas de inicio y final para las asignaciones de libros

Al especificar las fechas de inicio y final para las asignaciones de libros, tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Si especifica tanto una fecha de inicio como una fecha final, la fecha de inicio debe ser anterior a la final.
- Si no especifica una fecha de inicio, la asignación pasará a estar activa en el momento de agregarla a Oracle CRM On Demand.
- Si no especifica una fecha final, la asignación de libros permanece activa, a menos que el libro se quite del registro.
- Si especifica una fecha final y no especifica una fecha de inicio, la asignación de libros pasará a estar activa de forma inmediata, y permanecerá activa hasta que se llegue a la fecha final o se quite la asignación de libros del registro, lo que suceda antes.

Por ejemplo, podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro A a la Cuenta 1 y que no tenga fecha de inicio ni fecha de finalización. En este caso, la asignación de libros pasará a estar activa de forma inmediata y nunca la desactivará el procedimiento de asignación de libros, porque la asignación de libros no tiene fecha final. Sin embargo, no puede quitar el Libro A de la Cuenta 1 mediante la interfaz de usuario.

NOTA: una cuenta puede tener varios libros asignados a la vez, con las mismas o con distintas fechas de inicio o finales para cada asignación de libros. Del mismo modo, un contacto puede tener varios libros asignados a la vez, con las mismas o con distintas fechas de inicio o finales para cada asignación de libros.

Puede ver las fechas de inicio o finales en los detalles de asignación de libros en la interfaz de usuario en Oracle CRM On Demand, pero no puede cambiar estas fechas en la interfaz de usuario.

Acerca de la actualización de asignaciones de libros existentes

Si importa un registro para asignar un libro a una cuenta o contacto y el libro ya está asignado a la cuenta o al contacto, se actualizará el registro de asignación de libros existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro de importación. También puede sobrescribir un valor existente en los campos Fecha de inicio o Fecha final importando un valor en blanco. Por ejemplo, asuma que el Libro A ya está asignado a la Cuenta 1. La asignación tiene una fecha de inicio en el pasado y una fecha final en el futuro. Puede importar un registro del libro de cuentas para el Libro A y la Cuenta 1 que tenga la misma fecha de inicio que la asignación existentes, pero sin fecha final. En este caso, la asignación existente se actualiza y la fecha final se quita.

Criterios para actualizar asignaciones de libros activas

Si una asignación de libro existente ya está activa, los períodos activos para la asignación existente y el registro que importe deben superponerse o ser contiguos. Las fechas de inicio y finales de un registro que importe para actualizar una asignación de libro activa deben cumplir los siguientes criterios:

- Si la asignación existente no tiene fecha final, la fecha de inicio del registro que importe no debe ser una fecha futura.
- La fecha de inicio del registro que importe no debe ser más de 7 días posterior a la fecha final de la asignación existente.

Si no se cumplen estos criterios, la asignación de libro activo existente no se actualiza.

Criterios para actualizar asignaciones de libros futuros

Si importa un registro para asignar un libro a una cuenta o contacto y ya hay un registro de asignación de libro con una fecha de inicio en el futuro para el mismo libro y la misma cuenta o contacto, la fecha final de la asignación que importe no debe ser más de 7 días anterior a la fecha de inicio del registro de asignación existente. Por ejemplo, si ya existe un registro para asignar el Libro A a la Cuenta 1 el 01 de febrero del año siguiente y desea cambiar la fecha de inicio de la asignación al 01 de enero del año siguiente, la fecha final del registro que importe no debe ser anterior al 25 de enero del año siguiente. Si la fecha final del registro de asignación que importe es el 24 de enero o anterior, la importación del registro falla y se devuelve un mensaje de error para indicar que el registro ya existe.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros](#) (consulte "[Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros](#)" en la página 262)
- [Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 266)
- [Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 267)

Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas

Este escenario proporciona un ejemplo de cómo su compañía podría usar los libros personalizados. En este escenario, los libros personalizados se usan para gestionar territorios de ventas. Puede utilizar esta funcionalidad de libros personalizados de formas diferentes, en función del modelo empresarial del que se trate.

Su compañía organiza sus cuentas según la geografía y asigna grupos de representantes de ventas para trabajar con las cuentas de cada área o territorio geográfico. Además, puede que desee reasignar a los representantes de ventas de un territorio a otro por varios motivos. Cuando se produce dicha reasignación, debe volver a alinear las relaciones entre los representantes de ventas y los territorios. Con menos frecuencia, una cuenta vuelve a cambiar su ubicación de un territorio a otro. Cuando se produce dicho cambio de ubicación, debe volver a alinear las relaciones entre las cuentas y los territorios. Se proporciona un ejemplo de configuración de libros, usuarios y cuentas para admitir este escenario en [Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas](#) (en la página 267).

Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas

En este tema se proporciona un ejemplo de uso de libros personalizados para gestionar territorios de ventas. Puede utilizar esta funcionalidad de libros personalizados de formas diferentes, en función del modelo empresarial del que se trate. En el ejemplo de este tema se admite el escenario descrito en [Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas](#) (en la página 266).

Para usar libros a la hora de gestionar territorios de ventas

- 1 Cree o importe los libros personalizados que desee para representar sus territorios de ventas.

Para obtener más información sobre la creación de libros, consulte [Creación de libros y jerarquías de libros](#) (en la página 275). Para obtener más información sobre la importación de libros, consulte [Campos de libros: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos del libro: preparación de la importación](#)" en la página 469).

- 2 Asocie a los representantes de ventas a los libros de territorios adecuados.

Puede asociar a los usuarios a los libros directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información sobre la asociación de los usuarios a los libros, consulte [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 277). Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte [Campos de usuario de libros: preparación de la importación](#) (en la página 468).

- 3 Configure el tipo de registro Cuenta en el modo de registro.

Para obtener información acerca de cómo configurar los modos de propiedad de registros, consulte [Configuración de los modos de propiedad de registros](#) (consulte "[Configuración de modos de propiedad de registros](#)" en la página 274).

- 4 Importe los registros de libros de cuentas necesarios para asignar los libros de territorios adecuados a las cuentas.

Utilice la fecha de inicio de cada registro del libro de cuentas para especificar la fecha en que la asignación va a entrar en vigor, es decir, la fecha a partir de la cual desea que los representantes de ventas tengan acceso a los registros de cuentas de sus territorios. Si lo desea, también puede especificar la fecha en la que va a finalizar cada asignación de libro.

Para obtener más información sobre la importación de registros de asignación de libros, consulte los temas siguientes:

- [Campos de libros de cuentas: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos de libro de cuentas: preparación de la importación](#)" en la página 445)
- [Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros](#) (consulte "[Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros](#)" en la página 262)
- [Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#) (en la página 263)

Después de importar los registros del libro de cuentas y de que el procedimiento de asignación de libros active las asignaciones en la fecha de inicio especificada, sus representantes de ventas podrán acceder a los registros de sus territorios.

Si los representantes de ventas se reasignan de un territorio a otro, debe volver a alinear las relaciones entre los representantes de ventas y los territorios.

Para volver a alinear las relaciones entre un representante de ventas y un territorio

- Actualice el registro de usuario para el representante de ventas, de la siguiente forma:
 - Si el representante de ventas se asigna a un nuevo territorio, agregue el libro de territorios al registro de usuarios.
 - Si el representante de ventas ya no está asignado a un territorio, quite el libro del registro de usuarios.

Puede actualizar el registro de usuarios directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información sobre la asociación de los usuarios a los libros, consulte [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 277). Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte [Campos de usuario de libros: preparación de la importación](#) (en la página 468).

Si las cuentas cambian su ubicación de un territorio a otro, debe volver a alinear las relaciones entre las cuentas y los territorios.

Para volver a alinear la relación entre una cuenta y un territorio

- Actualice el registro de cuentas, de la siguiente forma:
 - Agregue el nuevo libro de territorios a la cuenta.
 - Quite el libro de territorios antiguo del registro de usuarios.

Puede actualizar el registro de cuentas directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de libros de cuentas. Para obtener más información sobre la asignación de registros a libros, consulte [Asignar registros a libros](#) (consulte "[Asignación de registros a libros](#)" en la página 286). Para obtener información sobre la importación de registros de libros de cuentas, consulte [Campos de libros de cuentas: preparación de la importación](#) (consulte "[Campos de libro de cuentas: preparación de la importación](#)" en la página 445).

Proceso para configurar libros

Para configurar libros para la compañía, realice las siguientes tareas:

- 1 Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite la activación de la función de libro para la compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care active la función de libro para la compañía, dispondrá de varios controles en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la verificación de la disponibilidad de estos controles y de la configuración del rol de administrador para utilizar libros, consulte [Verificación de la configuración de libros para el rol de administrador](#) (consulte "[Verificar la configuración de libros para el rol de administrador](#)" en la página 270).
- 2 Diseñe la estructura de libros.

Para obtener directrices para el diseño de la estructura de libros, consulte [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 248).
- 3 (Opcional) Cree tipos de libros y roles de usuario de libro.

Para obtener más información, consulte [Creación de tipos de libros y roles de usuario de libro](#) (consulte "[Crear tipos de libros y roles de usuario de libro](#)" en la página 274)

- 4** (Opcional) Configure el modo de propiedad del registro para los tipos de registro.

Para obtener más información, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252) y [Configuración de modos de propiedad de registros](#) (en la página 274).

- 5** Cree los libros y las jerarquías de libros.

Para obtener más información, consulte [Creación de libros y jerarquías de libros](#) (en la página 275).

- 6** Asocie usuarios a libros.

Para obtener más información, consulte [Asociación de usuarios a libros](#) (consulte "[Asociar usuarios a libros](#)" en la página 277).

- 7** Active libros para la compañía.

Para obtener más información, consulte [Activación de libros para la compañía](#) (consulte "[Activar libros para la compañía](#)" en la página 281).

- 8** Active libros para usuarios y roles de usuario.

Para obtener más información, consulte [Activación de libros para usuarios y roles de usuario](#) (consulte "[Activar libros para usuarios y roles de usuario](#)" en la página 282).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los libros y estructuras de libros:

- [Gestión de libros](#) (en la página 243)
- [Acerca del soporte de servicios Web para libros](#) (en la página 252)
- [Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros](#) (consulte "[Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros](#)" en la página 262)
- [Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#) (en la página 263)
- [Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 266)
- [Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas](#) (consulte "[Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas](#)" en la página 267)
- [Adición de libros a los diseños de página de detalles de registro](#) (consulte "[Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro](#)" en la página 285)
- [Asignación de registros a libros](#) (en la página 286)
- [Página Jerarquía de libro](#) (en la página 288)
- [Campos de libro](#) (en la página 289)

Verificar la configuración de libros para el rol de administrador

Para activar la función de libro para la compañía, Atención al cliente hace lo siguiente:

- Concede el privilegio Administrar libros y el acceso a los libros al rol del administrador
- Configura el perfil de acceso del administrador para permitir el acceso a los libros

El siguiente procedimiento describe cómo verificar que el rol del administrador está configurado para libros.

Para verificar que el rol del administrador está configurado para libros

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como usuario con el rol de administrador.
- 2 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 3 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 4 En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
- 5 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 6 Haga clic en el vínculo Editar del rol Administrador.
- 7 En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y verifique que el acceso a los registros de libro se muestra en la siguiente tabla.

En la siguiente tabla muestra el acceso de registro de libro necesario para el rol Administrador.

| Tipo de registro | ¿Tiene acceso? | ¿Se puede crear? | ¿Se pueden leer todos los registros? |
|------------------|----------------|------------------|--------------------------------------|
| Libros | Seleccionado | Seleccionado | Seleccionado |

- 8 Vaya al Paso 4, Privilegios, y verifique que el privilegio Administrar libros está seleccionado.

En la siguiente tabla se describe el privilegio Administrar libros.

| Categoría | Privilegio | Descripción |
|--------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administración de usuarios y controles de acceso | Administrar libros | Gestiona el acceso a los libros, asigna datos en bloque a libros y define flujos de trabajo relacionados con los libros |

NOTA: Un usuario, cuyo rol tiene el privilegio Administrar libros así como los privilegios adecuados para gestionar roles de usuario, puede conceder dicho privilegio a otros roles de usuario. Como con la mayoría de las tareas de administración, se recomienda que el privilegio Administrar libros sólo se conceda a los administradores de la compañía.

- 9 Desplácese de nuevo a la página Administración de usuarios y controles de acceso.
- 10 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.

11 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.

12 Verifique que la configuración de los perfiles de acceso es correcta, como se indica a continuación:

- a** Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso predeterminado de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.
- b** Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso de propietario de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.


En la siguiente tabla se muestra la configuración necesaria que permite a los usuarios con el rol Administrador gestionar libros en Oracle CRM On Demand.

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado de administrador | Perfil de acceso de propietario de administrador |
|------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Cuenta | Libros | Completo | Completo |
| Acreditación* | Libros | Completo | Completo |
| Actividad | Libros | Completo | Completo |
| Asignación* | Libros | Completo | Completo |
| Aplicación* | Libros | Completo | Completo |
| Libros | No aplicable | Lectura/Edición/Eliminación | Lectura/Edición/Eliminación |
| Libros | Libros secundarios | Ver | Ver |
| Libros | Usuario | Completo | Completo |
| Plan de negocio* | Libros | Completo | Completo |
| Campaña | Libros | Completo | Completo |
| Certificación* | Libros | Completo | Completo |
| Contacto | Libros | Completo | Completo |
| Curso* | Libros | Completo | Completo |
| Objetos personalizados | Libros | Completo | Completo |
| Registro del negocio* | Libros | Completo | Completo |
| Concesionario* | Libros | Completo | Completo |
| Examen* | Libros | Completo | Completo |
| Cuenta financiera* | Libros | Completo | Completo |
| Plan financiero* | Libros | Completo | Completo |

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado de administrador | Perfil de acceso de propietario de administrador |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Fondo* | Libros | Completo | Completo |
| Unidad familiar* | Libros | Completo | Completo |
| Informe de auditoría de inventario* | Libros | Completo | Completo |
| Período de inventario* | Libros | Completo | Completo |
| Oportunidad potencial | Libros | Completo | Completo |
| Solicitudes de MDF* | Libros | Completo | Completo |
| Evento MedEd* | Libros | Completo | Completo |
| Plan de mensajes* | Libros | Completo | Completo |
| Objetivo* | Libros | Completo | Completo |
| Oportunidad | Libros | Completo | Completo |
| Socio* | Libros | Completo | Completo |
| Póliza* | Libros | Completo | Completo |
| Cartera* | Libros | Completo | Completo |
| Programa* | Libros | Completo | Completo |
| Lote de muestra * | Libros | Completo | Completo |
| Transacción de muestra* | Libros | Completo | Completo |
| Solicitud de servicio | Libros | Completo | Completo |
| Visita inteligente* | Libros | Completo | Completo |
| Solución | Libros | Completo | Completo |
| Vehículo* | Libros | Completo | Completo |

NOTA: los tipos de registro marcados con un asterisco (*) no están disponibles en la edición estándar de Oracle CRM On Demand. La configuración de acceso para este tipo de registros sólo es relevante si están disponibles los tipos de registro.

En la siguiente tabla se describen los controles que activa el privilegio Administrar libros. Puede acceder a cada componente para verificar que todos los controles necesarios están disponibles.

| Componente | Controles que activa el privilegio Administrar libros |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Página inicial de administración |  En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso está disponible el enlace Gestión de libros. Desde este enlace puede acceder a la página |

| Componente | Controles que activa el privilegio Administrar libros |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Jerarquía de libro, en la que puede crear, actualizar y gestionar libros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ En la sección Herramientas de administración de datos está disponible el vínculo Cola de libros de asignación de lotes. Desde este vínculo puede acceder a la página Cola de libros de asignación de lotes, en la que se muestran los detalles de solicitudes de libros de asignación de lotes activas y finalizadas. |
| Página de personalización de aplicaciones | <ul style="list-style-type: none"> ■ En la sección Configuración de tipos de registro está disponible el vínculo Libro. Desde este vínculo puede acceder a la página Personalización de aplicaciones, en la que puede configurar campos de libro y campos de usuario de libros, incluidos los valores de las listas de opciones de los campos Tipo de libro y Rol de usuario de libro. |
| Asistente de gestión de roles | <ul style="list-style-type: none"> ■ En el Paso 2, Acceso de tipo de registro, aparece la opción Libro como un detalle. ■ En el Paso 4, Privilegios, aparece el privilegio Administrar libros como una opción. |
| Asistente de perfil de acceso | <ul style="list-style-type: none"> ■ En el Paso 1, Nombre de perfil de acceso, aparece la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros. ■ En el Paso 2, Especificar niveles de acceso: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aparece la opción Libro como un objeto de nivel superior. ■ Aparece un detalle de la sección de información relacionada de libro debajo del vínculo Información relacionada de los tipos de registro que admiten libros. |
| Página de perfil de la compañía | <ul style="list-style-type: none"> ■ En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, aparece la casilla de verificación Activar libros. |
| Asistente de diseño de páginas (Administración de diseños) | <ul style="list-style-type: none"> ■ En el Paso 4, Información relacionada, aparece la sección de información relacionada de libro en la sección Disponible de la página de todos los tipos de registro que admiten libros. |
| Página Cambiar nombre de tipos de registro | <ul style="list-style-type: none"> ■ La opción Libro aparece como uno de los ítems de la página. |
| Flujo de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> ■ Aparece la acción Asignar un libro como una opción disponible (si el rol tiene el privilegio de gestión de flujos de trabajo activado). |
| Página Menú en lista | <ul style="list-style-type: none"> ■ Aparece Libro de asignación de lotes como una de las opciones de menú de los tipos de registro admitidos. |

Crear tipos de libros y roles de usuario de libro

Para que le resulte más sencillo organizar la estructura de libros, puede crear tipos de libro y, a continuación, asignar un tipo a cada libro que cree. Por ejemplo, si tiene pensado disponer de una jerarquía de libros para territorios, puede crear un tipo de libro denominado Territorio. El campo Tipo de libro es un campo de lista de opciones editable que puede personalizar para que se ajuste a sus necesidades.

También puede crear roles de usuario de libro que puede asignar a los usuarios cuando los asocie a los libros. Los roles de usuario de libro no son los mismo que los de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede crear roles de usuario de libro, como Usuario del territorio y Gestor de territorios, para asignarlos a usuarios que trabajen con la jerarquía de libros de territorios.

El procedimiento siguiente explica cómo crear tipos de libros y roles de usuario de libro.

Para crear tipos de libros y roles de usuario de libro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Libro.
- 4 En la página Personalización de aplicaciones de libro, realice una de las siguientes acciones:
 - Para crear tipos de libros, haga clic en Configuración de campos de libro.
 - Para crear roles de usuario de libro, haga clic en Configuración de campos de usuarios de libros.
- 5 Haga clic en el vínculo Editar lista de opciones para el campo.
- 6 Introduzca los valores para la lista de opciones y guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos de lista de opciones, consulte [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 100).

Configuración de modos de propiedad de registros

Oracle CRM On Demand permite configurar los siguientes modos de propiedad de registros para responder a las necesidades de su negocio:

- Modo usuario
- Modo libro
- Modo mixto

Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252).

Para configurar el modo de propiedad de registros

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- 2 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 que desee configurar.
- 4 En la sección Gestión de campos, haga clic en Configuración de campos de *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro que desea configurar.
- 5 Según el modo de propiedad de registros que desee configurar, edite los campos de la siguiente forma:
 - Para configurar el tipo de registro en modo de usuario, configure el campo Propietario para que sea un campo necesario y, a continuación, configure el campo Libro para que no sea un campo necesario.
 - Para configurar el tipo de registro en modo de libro, configure el campo Libro para que sea un campo necesario y, a continuación, configure el campo Propietario para que no sea un campo necesario.
 - Para configurar el tipo de registro en modo mixto, configure tanto el campo Propietario como el campo Libro para que no sean campos necesarios.
- 6 Guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "Creación y edición de campos" en la página 87).

NOTA: después de configurar el modo de propiedad de registros, debe asegurarse de que los diseños de página del tipo de registro estén configurados correctamente para el modo de propiedad de registro. Para obtener más información sobre los diseños de página para los modos de propiedad de registros, consulte [Acerca de la configuración de campos y de los diseños de página para los modos de propiedad de registros](#) (consulte "Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros" en la página 82).

Creación de libros y jerarquías de libros

Puede crear libros en la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración.

NOTA: también puede crear libros importando registros de libros. Para obtener más información, consulte [Campos de libros: preparación de la importación](#) (consulte "Campos del libro: preparación de la importación" en la página 469).

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Administrar libros en su rol de usuario.
- Antes de empezar a crear libros y jerarquías de libros, lea el tema [Acerca del diseño de estructuras de libros](#) (en la página 248).

El procedimiento siguiente explica cómo crear un libro.

Para crear un libro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
- 3 En la página Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo.
- 4 En la página Editar libro, introduzca la información necesaria y, a continuación, guarde el registro.
En la siguiente tabla se describe la información que debe introducir para el libro.

| Campo | Descripción |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del libro | Para obtener una buena visualización en el selector de libros, la longitud máxima recomendada de un nombre de libro es 60 caracteres. |
| Tipo de libro | (Opcional) Seleccione el tipo de libro en la lista de opciones |
| Libro principal | <ul style="list-style-type: none">■ Si es un libro raíz, deje este campo en blanco.■ Si es un libro secundario, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y seleccione el libro principal. |
| Puede contener datos | <p>Sólo se aplica al libro actual, no a los sublibros. Active esta casilla de verificación si desea asociar registros al libro. Por motivos de rendimiento, aplique esta función solamente a los libros que contienen datos.</p> <p>NOTA: en el selector de libros que se muestra por toda la aplicación Oracle CRM On Demand, los libros personalizados que contienen datos se identifican con un icono de documento azul. Los libros que no pueden contener datos se identifican con un icono de carpeta amarilla.</p> |

Crear sublibros

Si desea crear libros secundarios para un libro principal existente, puede crearlos utilizando el método del procedimiento anterior o como se describe en el siguiente procedimiento.

Para crear libros secundarios para un libro existente

- 1 En la página Jerarquía de libro, haga clic en vínculo del libro principal.
- 2 En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios.
- 3 En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios.

Mover un libro a un nuevo libro principal

Puede cambiar un libro para convertirlo en un libro secundario de otro libro o puede mover un libro secundario de un libro principal a otro. Cuando cambia el principal de un libro, la jerarquía de libros cambia como se indica a continuación:

- El nuevo principal se aplica al libro actual y a los libros secundarios del libro actual.

- Los usuarios asignados al libro principal antiguo pierden acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados al nuevo libro principal obtienen acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados directamente al libro actual no se ven afectados por el cambio de libro principal.

NOTA: Si desea eliminar un libro principal, primero debe quitar todos sus libros secundarios, usuarios y datos.

CONSEJO: Para descubrir cuántos registros contiene un libro específico, cree un informe histórico para cada tipo de registro. Para obtener información sobre la creación de informes, consulte Informes.

El procedimiento siguiente explica cómo mover un libro a un nuevo libro principal.

Para mover un libro a un nuevo libro principal

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
- 3 En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar.
- 4 Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y, a continuación, seleccione el nuevo libro principal.
- 5 Guarde los cambios.

Asociar usuarios a libros

Puede definir qué usuarios pueden acceder a un libro y el nivel de acceso que tiene cada usuario a los registros del libro. Al asociar un usuario a un libro, especifique el perfil de acceso para el usuario cuando trabaje en el libro. Están disponibles las opciones estándar:

- **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **SóloLectura.** Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso de la página Edición de usuarios de libro incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada. Para obtener más información sobre cómo crear perfiles de acceso personalizados para los libros, consulte [Crear perfiles de acceso para libros](#) (en la página 280).

La opción Visibilidad del gerente activada de la página Perfil de la compañía y la opción Incluir subelementos del selector de libros son factores adicionales para determinar el acceso de un usuario a los registros. Si está activada la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada de la página Perfil de la compañía, el valor Incluir subelementos en las búsquedas permite a los usuarios acceder a los datos de libros secundarios y acceder a datos directa o indirectamente propiedad de usuarios subordinados.

El nivel de acceso que tiene un usuario a los libros afecta a los derechos de acceso generales del usuario a los registros. Los ejemplos siguientes muestran cómo se determinan los derechos de acceso del usuario.

Ejemplo 1

Ricardo Sánchez, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de cuenta mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- No es un miembro del equipo de la cuenta para la cuenta Widgets de ABC.
- Está asociado al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si la cuenta Widgets de ABC está en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Ricardo al registro Widgets de ABC le permiten leer, editar y eliminar el registro. Tiene estos derechos de acceso porque el sistema de control de acceso de Oracle CRM On Demand calcula los derechos más liberales de todos los perfiles de acceso pertinentes y los aplica. En este caso, el perfil de acceso para el libro está establecido en Completo y, por lo tanto, tiene prioridad sobre el perfil de acceso de los registros de cuenta.

Ejemplo 2

Sonia López, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de oportunidad mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.
- Es miembro del equipo de oportunidad con el campo Acceso a las oportunidades establecido en Editar.
- Está asociada al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si se encuentra una oportunidad en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya le permitirán leer, editar y eliminar el registro. Sin embargo, si no se encuentra ninguna oportunidad de en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya (de su perfil de acceso de propietario, su perfil de acceso predeterminado y su afiliación de equipo de oportunidad) le permiten leer y editar la oportunidad, pero no podrá eliminar la oportunidad.

Métodos para asociar usuarios a libros

Puede utilizar tres métodos para asociar a los usuarios a los libros:

- En un registro del libro, puede asociar varios usuarios al libro.
- En un registro del usuario, puede asociar varios libros al usuario.
- Puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información, consulte [Campos de usuario de libros: preparación de la importación](#) (en la página 468).

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios usuarios a un libro a través del registro del libro.

Para asociar varios usuarios a un libro

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de libro.
- 3 En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo de nombre del libro al que desea asociar usuarios.
- 4 En la página Detalles del libro, en la barra de título de la sección Usuarios de libro, haga clic en Agregar usuarios.
- 5 En la página Edición de usuarios de libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro.

En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada usuario que asocie al libro.

| Campo | Descripción |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usuarios | Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Usuario y, a continuación, seleccione el usuario. NOTA: Las delegaciones de un usuario no obtienen acceso automático al libro de un usuario. También es necesario asociar cada delegado al libro. |
| Rol de usuario de libro | (Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones NOTA: el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 274). |
| Perfil de acceso | En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son: <ul style="list-style-type: none"> ■ Editar. Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro. ■ Completo. Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro. ■ SóloLectura. Permite al usuario ver los registros del libro. NOTA: para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 280). |

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios libros a un usuario a través del registro del usuarios.

Para asociar varios libros a un usuario

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

- 3 En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4 En la lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desea asociar los libros.
- 5 En la página Detalles del usuario, en la barra de título de la sección Libros asignados, haga clic en Agregar libros.
NOTA: si la sección Libros asignados no está disponible en la página Detalles del usuario, haga clic en el vínculo Editar diseño y agregue la sección al diseño de la página.
- 6 En la página Edición de libros asignados, seleccione los libros que desea asociar al usuario y especifique la información del usuario para cada libro.

En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada libro que asocie al usuario.

| Campo | Descripción |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del libro | Haga clic en el icono situado a la derecha del campo Nombre del libro, seleccione un libro en el selector de libros y haga clic en Aceptar. |
| Rol de usuario de libro | (Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones NOTA: el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 274). |
| Perfil de acceso | En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son: <ul style="list-style-type: none"> ■ Editar. Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro. ■ Completo. Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro. ■ SóloLectura. Permite al usuario ver los registros del libro. NOTA: para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 280). |

NOTA: la asociación de un usuario a un libro no permite al usuario acceder al libro. Para permitir a los usuarios acceder a los libros, debe activar los libros para cada usuario y cada rol de usuario que necesite acceso a los libros, como se describe en [Activar libros para usuarios y roles de usuario](#) (en la página 282).

Crear perfiles de acceso para libros

Al asociar un usuario a un libro, seleccione un perfil de acceso que determine los derechos de acceso del usuario a registros del libro y de cualquier libro secundario. El perfil de acceso para el libro se evalúa con todos los demás perfiles de acceso del usuario y se otorga al usuario los derechos de acceso a un registro más liberales que permitan los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo interactúan los perfiles de acceso, consulte [Asociar usuarios a libros](#) (en la página 277).

Los perfiles de acceso estándar disponibles al asociar un usuario a un libro son los siguientes:

- **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **SóloLectura.** Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso, que aparece en la página Edición de usuarios de libro y en la página Edición de libros asignados, incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un perfil de acceso para libros.

Para crear un perfil de acceso para libros

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
- 4 Cree un nuevo perfil de acceso o edite uno existente.
- 5 En el Paso 1 del Asistente de perfil de acceso, active la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.
- 6 En el Paso 2, Especificar niveles de acceso, especifique los niveles de acceso para cada tipo de registro y para los tipos de información relacionada.
- 7 Cuando haya acabado de crear o editar el perfil de acceso, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Activar libros para la compañía

Una vez configuradas las estructuras de libros, puede activar libros para la compañía. El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para la compañía.

Para habilitar libros para su compañía

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
- 3 En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la página Perfil de la compañía, establezca las siguientes opciones. Para obtener más información acerca de dichas opciones, consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados](#) (consulte "[Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#)" en la página 20).

- a** En la sección Configuración de la compañía, asegúrese de que Método de búsqueda global está establecido en Búsqueda dirigida. Si se selecciona Búsqueda dirigida, el selector de libros aparece en la sección de búsqueda de la barra de acciones.
- b** En la sección Configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos, establezca la opción Áreas de temas históricos en Visibilidad completa. (Esta configuración garantiza que los datos de los libros se sincronicen con los datos de la base de datos que admite datos informes y cuadros de mando).
- c** En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, asegúrese de que las siguientes casillas de verificación estén activadas:

| Valor | Objetivo |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activar libros | <p>Utilice este campo para controlar si el selector de libros debe mostrar libros personalizados y libros de usuario. Si la selección de la casilla de verificación Activar libros está anulada, el selector de libros muestra sólo los libros de usuario y los libros para delegados si éstos existen.</p> <p>NOTA: para ver la opción Activar libros en la página Perfil de la compañía, debe tener el privilegio Gestionar libros en el rol de usuario.</p> <p>PRECAUCIÓN: no se puede anular la selección de esta casilla de verificación si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.</p> |
| Mostrar el selector de libros | Habilita el selector de libros que los usuarios pueden utilizar para filtrar registros por usuario, delegado o libro personalizado. |

Activar libros para usuarios y roles de usuario

Para activar a un usuario utilizar los libros, debe configurar el rol y el perfil de acceso predeterminado del usuario para el rol. También debe configurar el registro de cada usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un rol de usuario. Debe realizar estos pasos para cada rol que utilice libros.

Para activar libros para un rol de usuario

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3** En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
- 4** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

- 5 Haga clic en el vínculo del rol que desee modificar.
- 6 En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y configure los niveles de acceso para el tipo de registro Libros.

La tabla siguiente muestra los valores que debe configurar para permitir a los usuarios (que no sean administradores) acceder a los libros.

| Tipo de registro | ¿Tiene acceso? | ¿Se puede crear? | ¿Se pueden leer todos los registros? |
|------------------|----------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Libros | Seleccionada | Con selección anulada | Con selección anulada |

NOTA: debe asegurarse de que la selección de la casilla de verificación ¿Se pueden leer todos los registros? está anulada. De lo contrario, el usuario podrá acceder a todos los libros de la página de lista Jerarquía de libro.

- 7 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
- 8 Desplácese a la página Administración de usuarios y controles de acceso.
- 9 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.
- 10 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 11 Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros y configure los valores para proporcionar acceso a los libros y tipos de registro relacionados.

La tabla siguiente describe la configuración necesaria del perfil de acceso predeterminado para un rol de usuario, que habilita el acceso a los libros para el rol. La configuración del perfil de acceso predeterminado proporciona al rol de usuario el acceso necesario a los libros. Por lo tanto, no tiene que configurar el perfil de acceso de propietario para el rol.

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado |
|------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Libros | No aplicable | SóloLectura. |
| Libros | Sublibro | Ver. Este perfil permite al usuario ver todos los libros secundarios de la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso. |
| Libros | Usuario | SóloLectura. Este perfil permite al usuario ver todos los demás usuarios asociados al libro en la página Detalles del libro. |

| Tipo de registro | Registro relacionado | Perfil de acceso predeterminado |
|------------------|----------------------|----------------------------------------|
| | | El valor predeterminado es Sin acceso. |

12 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un usuario. Debe realizar estos pasos para cada usuario que utilice libros.

Para activar libros para un usuario

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3** En la sección Gestión de usuarios, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
- 4** Haga clic en el vínculo Editar del usuario cuyo perfil desee modificar.
- 5** En la sección Información básica del usuario de la página Editar usuario, configure los siguientes valores:
 - **Libro predeterminado para datos analíticos.** Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros de la página inicial de informes y en la página inicial de cuadros de mandos. La configuración muestra el nombre de usuario y el ID de inicio de sesión (de forma predeterminada) del usuario cuyo registro está editando. Cambie la configuración del registro por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia para informes y cuadros de mandos. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.
 - **Libro predeterminado.** Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros al trabajar en un área que no sea Informes ni Cuadros de mando. La configuración muestra Todo de forma predeterminada. Cambie la configuración por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia, para que el usuario no tenga que seleccionar el libro cada vez que desee trabajar en los datos de dicho libro. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.
- 6** En la sección Información de seguridad del usuario de la página Editar usuario:
 - a** Establezca el valor para Áreas de temas de información en Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo.
NOTA: debe seleccionar uno de estos valores. De lo contrario, los informes no contendrán datos. La opción seleccionada, Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo, no afecta a los datos del informe.
 - b** Establezca el valor para Áreas de temas históricos en Visibilidad completa.

7 Haga clic en Guardar.

NOTA: para acceder a un libro, el usuario debe estar asociado al libro. Además, los delegados de un usuario no tienen automáticamente acceso a los libros de dicho usuario. Los delegados también deben estar asociados a los libros.

Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro

Para que la sección de información relacionada con libros esté disponible para los usuarios en la página de detalles para un tipo de registro, debe configurar lo siguiente:

- Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro para el rol de usuario.
- En el perfil de acceso del rol de usuario, conceda a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

El procedimiento siguiente explica cómo hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro.

Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
- 3** En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Oportunidad.
- 4** En la sección Diseño de la página, haga clic en el vínculo de diseño de la página necesario (por ejemplo, Diseño de oportunidades).
- 5** En la página de diseño de página del tipo de registro, haga clic en el vínculo Editar del diseño donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
- 6** En el Asistente de diseño de páginas, vaya al Paso 4, Información relacionada, y haga clic en las flechas para mover el ítem Libros a la sección Visible.
- 7** Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
- 8** Cierre la sesión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, vuelva a iniciar sesión.

El procedimiento siguiente explica cómo conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

Para conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en un tipo del registro

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
- 3** En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.
- 4** Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
- 5** En el Asistente de perfil de acceso, vaya al Paso 2, Especificar niveles de acceso, y haga clic en el vínculo Información relacionada del tipo de registro donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.

Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Información relacionada junto al registro Oportunidad.
- 6** Seleccione el nivel de acceso para los libros según los requisitos del rol de usuario.
- 7** Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
- 8** Repita los pasos 4 a 7 para el perfil de acceso de propietario utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros.

Asignación de registros a libros

Puede asignar registros a libros personalizados de las siguientes formas:

- **Uno registro a la vez (manualmente).** Puede seleccionar el valor de libro en la página de detalles del registro.
- **Masiva.** Puede asignar lotes de registros a libros.
- **Mediante la importación de asignaciones de libros.** Solo puede importar asignaciones de libros para cuentas y contactos. Para obtener información sobre las asignaciones de libros, consulte [Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros](#) (en la página 262).

También se pueden asignar registros a libros mediante condiciones y reglas de flujo de trabajo activas. Para obtener más información sobre el uso de reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313).

Acerca de la Fecha de inicio y la Fecha de finalización para las asignaciones de libros en cuentas y contactos

Las asignaciones de libros para registros de cuentas y contactos pueden tener una fecha de inicio y una fecha de finalización. Estos campos solo se pueden actualizar a través del Asistente de importación o los servicios web. Debe utilizar la API de Servicios Web v1.0 para todas las solicitudes de servicios web.

Una asignación de libro sigue siendo efectiva hasta que se alcanza la fecha de finalización o hasta que se elimina la asignación de libro del registro, lo que suceda primero. Cuando se alcanza la fecha de finalización, la relación entre el libro y el registro se termina y los usuarios dejan de tener acceso al registro aun siendo miembros del libro. No obstante, los usuarios que tienen acceso al registro a través de otros componentes de control de acceso, como la propiedad de un registro o su afiliación a un equipo, pueden seguir accediendo al registro.

Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en el tiempo, consulte [Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#) (en la página 263).

Antes de comenzar:

- Para asignar registros a libros en la página Detalle de un registro, el diseño de la página Detalle para el tipo de registro debe incluir la sección Libro.
- Para asignar por lotes registros a libros, debe tener el privilegio Administrar libros en el rol de usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar un único registro a un libro.

Para asignar un registro a un libro

- 1 Desplácese a la página Detalles del registro.
- 2 En la barra de título de la sección Libros de la página Detalles, haga clic en Agregar.
- 3 En el selector de libros, elija los libros que desea asignar al registro y haga clic en Aceptar.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar por lotes registros a libros.

Para asignar lotes de registros a libros

- 1 En la ventana de lista, haga clic en el botón Menú de la barra de título y seleccione Libro de asignación de lotes.
- 2 En la ventana Libro de asignación de lotes, haga clic en el botón selector que hay junto al cuadro Libro objetivo y, a continuación, en la ventana de búsqueda de libros, elija el libro al que desea asignar registros.
- 3 Elija una opción de asignación para los registros de la lista.

En la siguiente tabla se describen las opciones de asignación que se pueden seleccionar.

| Opción | Descripción |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agregar | Agrega el libro objetivo a todos los registros. Esta asignación no afecta a las asignaciones de libros previas de los registros. |
| Reemplazar tipo | Agrega el libro objetivo a todos los registros y quita los libros anteriormente asignados que tienen el mismo tipo que el libro objetivo. |
| NOTA: el administrador de la compañía define los tipos | |

| Opción | Descripción |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | de libros. |
| Reemplazar todo | Agrega el libro objetivo a todos los registros y quita todos los libros anteriormente asignados con independencia de su tipo. |
| Reemplazar libro | Especifica el libro que desea reemplazar. Reasigna los registros del libro aquí especificado al libro objetivo. Los demás registros no se ven afectados. |
| Eliminar | Elimina la asignación existente al libro objetivo de todos los registros. |
| Eliminar todo | Elimina todos los libros asignados de los registros. |

- 4 Si elige una opción distinta a Agregar en el paso 3, deberá seleccionar ahora una opción Aplicar a. En la siguiente tabla se describen las opciones de Aplicar a que se pueden seleccionar.

| Opción | Descripción |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asociaciones manuales | Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron manualmente. |
| Asociaciones automáticas | Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron mediante flujo de trabajo o lote. |
| Ambos | Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados. |

- 5 Para aplicar sus criterios de asignación elegidos, haga clic en Asignar.

Se abre la ventana Cola de Libro de asignación de lotes, que muestra su solicitud de asignación en la sección Solicitudes activas. Para obtener más información, consulte [Página Cola de Libro de asignación por lotes](#) (consulte "[Página Cola de libros de asignación de lotes](#)" en la página 632).

Una vez procesada la solicitud, le será notificado por correo electrónico.

Página Jerarquía de libro

La página Jerarquía de libro muestra información sobre los libros personalizados. Puede ver subconjuntos de libros o todos los libros.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Jerarquía de libro.

| Para | Realice estos pasos |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ver otro subconjunto de libros | En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en la lista y cambie la selección por un subconjunto de libros distinto, o bien seleccione Todos los libros para ver |

| Para | Realice estos pasos |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | todos los libros. |
| Crear un libro | En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo. En la página Editar libro, especifique la información necesaria y guarde el registro. |
| Crear un libro secundario para un libro existente | Haga clic en el vínculo de nombre del libro principal. En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios. En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios. |
| Mover un libro a un nuevo libro principal | Haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar. En la página Editar libro, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal, seleccione el nuevo libro principal y, a continuación, guarde los cambios. |
| Asociar usuarios a un libro | Haga clic en el vínculo de nombre del libro. En la página Detalles del libro, haga clic en Usuarios en la barra de título Usuarios de libro. En la página Editar libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro y especifique la información de usuario. Para obtener más información, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 277). |

Campos de libro

La página Editar libro y la página Detalles del libro muestran detalles de los libros personalizados. Puede cambiar los detalles de un libro, agregar libros secundarios a un libro y agregar usuarios a un libro.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información básica del libro | |
| Nombre del libro | Nombre dado al libro. |
| Libro principal | Muestra el nombre del libro principal si se trata de un libro secundario. Si el libro es un libro raíz, este campo aparece en blanco. |
| Tipo de libro | Se puede asignar un tipo de libro a los libros para facilitar la organización de las estructuras de libros. Para obtener más información sobre la creación de tipos de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 274). |

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede contener datos | Indica si los registros se pueden asociar a este libro. Por motivos de rendimiento, los libros que no contienen datos no deben tener seleccionada esta casilla de verificación. |
| Socio | Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) en Oracle Technology Network. |
| Ubicación de socio | Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) en Oracle Technology Network. |
| Sección Libros secundarios | |
| Nombre del libro | Nombre de un libro que es un libro secundario del actual. |
| Tipo de libro | Tipo de libro del libro secundario. |
| Puede contener datos | Indica si los registros se pueden asociar al libro secundario. |
| Sección Usuarios de libro | |
| Apellidos | Apellidos de un usuario asociado a este libro. |
| Nombre | Nombre de un usuario asociado a este libro. |
| Rol de usuario de libro | Rol de libro del usuario para el libro actual. Se puede asignar un rol de usuario de libro a un usuario cuando éste esté asociado a un libro. Los roles de usuario de libro no son roles de usuario de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 274). |
| Perfil de acceso | Derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Seleccione en la lista de perfiles los que están activados para los libros. Para obtener más información sobre la creación de perfiles de acceso específicos de libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 280). |

Información sobre la resolución de problemas de libros

Para obtener más información sobre la resolución de problemas de las funciones de libro, consulte 565278.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Gestión de grupos

La gestión de grupos es una función opcional que ofrece a la compañía la posibilidad de configurar equipos de personas que trabajan juntas con el fin de que compartan un conjunto de información común.

La configuración de grupos en la compañía permite que los usuarios realicen lo siguiente:

- Los miembros de grupos pueden acceder a un calendario combinado que muestra la disponibilidad de todos los miembros de su grupo. Esto permite a los empleados determinar la mejor hora para programar citas e informar de ellas a los empleados (y contactos).

NOTA: los usuarios deben disponer del privilegio *Compartir calendario* en su rol para poder acceder al calendario de grupo combinado. Los usuarios con dicho privilegio también pueden personalizar las vistas de calendario. Para obtener más información, consulte *Visualización de la agenda de otros usuarios* y *Adición de vistas de calendario personalizadas*.

- Los miembros de grupo pueden compartir la propiedad de los siguientes tipos de registro de forma automática:

- Actividad
- Cuenta
- Contacto
- Unidad familiar
- Oportunidad
- Cartera

Si un registro está asignado a un miembro de un grupo, todos los miembros del grupo se convierten en propietarios comunes del registro. Por ejemplo, si un usuario pertenece al grupo XYZ, cualquier cuenta que esté asignada al usuario después de que éste se convierta en miembro del grupo se incluirá en las listas de cuentas de todos los miembros del grupo XYZ. En estos registros, el nombre del grupo aparece en el campo Grupo principal, siempre que este campo esté presente en el diseño de la página de detalles. Todos los miembros del grupo, incluido el propietario del registro designado, aparecen en la sección de información relacionada con el equipo de la página de detalles del registro. Todos los miembros del grupo pueden actualizar el registro.

De manera predeterminada, los miembros del grupo actual podrán disponer de acceso total a los registros que se hayan asignado a un miembro del grupo después de su unión al grupo. Otros miembros del grupo no puede leer los detalles acerca de registros de cita, tarea y contacto marcados como privados.

NOTA: para utilizar esta función, debe seleccionar la opción *Asignación de grupo predeterminada* en la página de perfil de la compañía. Es necesario seleccionar la opción antes de crear los grupos. Para obtener más información, consulte *Configuración de grupos* (en la página 293).

Se aplica el siguiente comportamiento a los grupos:

- Cada usuario sólo puede pertenecer a un grupo.

Cuando se agrega un usuario a un grupo, su nombre deja de aparecer en la lista de usuarios en la selección de miembros del grupo.

- Si selecciona la opción de asignación de grupo en su compañía:
 - Los registros existentes antes de definir el grupo no se actualizarán, a no ser que el campo Propietario se actualice con un nuevo propietario perteneciente al grupo.
 - Cuando un usuario pasa a formar parte de un grupo, dicho usuario obtiene acceso a los registros del grupo. No obstante, los registros que fuesen propiedad del nuevo miembro antes de unirse al grupo no se muestran automáticamente a los demás miembros del grupo. Si un usuario se convierte en propietario de registros después de haberse agregado a un grupo, los nuevos registros estarán visibles para los demás miembros del grupo.

En el ejemplo siguiente se ilustra la propiedad de registros en un grupo:

- El usuario 1 y el usuario 2 pertenecen al grupo 1. El usuario 3 no pertenece al grupo 1.
 - El usuario 3 posee la cuenta 31. El usuario 1 y el usuario 2 no tienen acceso a la cuenta 31.
 - Se agrega el usuario 3 al grupo 1. El usuario 1 y el usuario 2 siguen sin tener acceso a la cuenta 31.
 - El usuario 3 se convierte en el propietario de la cuenta 32. El usuario 1 y el usuario 2 tienen acceso a la cuenta 32.
- Si se eliminan usuarios de un grupo, también se quitan de todos los registros compartidos que el grupo posea. Los usuarios conservan el acceso a sus registros privados.

Acerca de los modos de propiedad de grupos y registros

El modo de propiedad de registro que se configure para un tipo de registro puede determinar que los registros de ese tipo no tengan un propietario. En su lugar, un registro puede tener un libro personalizado principal, o bien, puede no tener ni propietario, ni libro personalizado principal. Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252). Los modos de propiedad de registros sólo se aplican a tipos de registros que admiten libros.

Si cambia el modo de propiedad de registro de un tipo de registro, es posible que se elimine el propietario de un registro que tuviese asignado anteriormente un propietario al actualizar el registro por primera vez tras modificar su modo de propiedad. En este caso, si el propietario anterior del registro es miembro de un grupo, todos los miembros de éste, a excepción del propietario anterior, seguirán siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo, todos los miembros del grupo se eliminarán del equipo.

Grupos y equipos

Oracle CRM On Demand distingue entre *Grupos* y *Equipos*:

- El administrador de la compañía configura los grupos y aplica el conjunto entero de registros a toda la compañía. Atención al cliente o el administrador de la compañía debe activar manualmente la función Grupo cuando la compañía se configure para Oracle CRM On Demand.
- Los propietarios de registros o los administradores de la compañía configuran los equipos. Los equipos se aplican solo a aquellos tipos de registro que permitan equipos, teniendo en cuenta que:

- 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

Para configurar el acceso de un equipo al registro, el propietario debe compartir de forma explícita dicho registro utilizando la sección Equipo de la página de detalles de registro.

Para obtener más información sobre la configuración de grupos, consulte [Configuración de grupos](#) (en la página 293).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- Visualización de la agenda de otros usuarios
- Adición de vistas de calendario personalizadas

Configuración de grupos

Antes de comenzar. Realice las siguientes acciones:

- Asegúrese de que su rol incluye el privilegio Gestionar usuarios y acceso.
- Para comprender cómo funcionan los grupos, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 291).

Secuencia para configurar grupos e importar usuarios

Para la configuración de grupos, siga esta secuencia:

- 1 Active la función Asignación de grupo predeterminado.
PRECAUCIÓN: antes de configurar o cambiar un grupo, debe activarse la función Asignación de grupo predeterminado (es decir, se debe seleccionar la opción Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía), aunque no planea utilizarla funcionalidad de asignación de grupo predeterminado. Si no activa esta función antes de configurar o cambiar un grupo, el grupo no se ejecutará correctamente. Si esto ocurre, debe eliminar el grupo, activar la función Asignación de grupo predeterminado y, a continuación, crear el grupo de nuevo.
- 2 Cree los grupos y asígneles usuarios.
- 3 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.
- 4 Importe los registros con el propietario predeterminado (usuario), lo que propagará los grupos a los registros.

Para activar la función de asignación de grupo predeterminado

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
- 3 Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
- 4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.
- 5 En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, seleccione la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.
- 6 Guarde los valores.

Para configurar un grupo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso.
- 3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, en la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el enlace Grupos públicos para compartir.
- 4 En la página Lista de grupos, haga clic en Nuevo Grupo.
- 5 En la página Editar grupo, rellene los campos necesarios.

| Campo | Descripción |
|-------------|----------------------------------------------------------|
| Nombre | Límite de 50 caracteres. Campo necesario predeterminado. |
| Descripción | Límite de 255 caracteres. |

NOTA: Puede cambiar el nombre del grupo sin que esto afecte a los registros existentes, ya que la aplicación utiliza el ID de grupo subyacente para realizar el seguimiento de los registros del grupo en lugar del nombre. Sin embargo, el nombre del grupo debe ser único en la compañía.

- 6 Haga clic en Guardar.
- 7 En la página Detalles del grupo, haga clic en Añadir miembros.
- 8 En la página Miembros del Grupo, haga clic en los iconos de búsqueda y añada los usuarios.
En la lista sólo aparecen los usuarios que no están asignados a ningún grupo. Para determinar el grupo al que pertenece el usuario, acceda a la página Detalles del usuario.
- 9 Guarde el registro.
- 10 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.
Para desactivar la función Asignación de grupo predeterminado, realice las siguientes acciones:
 - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - b Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.
 - c Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
 - d En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.
 - e En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.
 - f Guarde los valores.

Si más tarde decide realizar cambios a los grupos o a la afiliación al grupo, debe activar de nuevo la función Asignación de grupo predeterminado antes de realizar los cambios y, a continuación, desactívela cuando haya terminado de realizar los cambios.

Acerca de cambiar la opción Asignación de grupo predeterminado

Si su compañía decide que ya no desea utilizar grupos, deberá seguir esta secuencia antes de desactivar la función Asignación de grupo predeterminado:

- 1 Elimine todos los usuarios, excepto el que desee que sea el propietario principal de los registros del grupo.
- 2 Elimine el grupo.

- 3 Desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminada en el perfil de la compañía.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- [Gestión de grupos](#) (en la página 291)
- Ver la agenda de otros usuarios
- Añadir vistas de calendario personalizadas

Gestión de territorio

Puede configurar territorios y jerarquías de territorios. Por ejemplo, suponga que una compañía organiza su personal de ventas en grupos, o territorios, según geografía, productos o sectores industriales. Cada grupo de ventas sería responsable entonces de gestionar las cuentas y las oportunidades de ventas de su territorio. Puede utilizar los territorios configurados en Oracle CRM On Demand como base de asignación de nuevos registros de cuentas y oportunidades. Para obtener más información sobre la configuración de territorios, consulte [Configurar territorios](#) (consulte "[Configuración de territorios](#)" en la página 296)

Configuración de territorios

Antes de comenzar:

- Si aún no se han definido los territorios en su compañía, determine la convención de nomenclatura y la jerarquía antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, empiece desde el nivel superior y agregue los subterritorios.
- Para realizar los siguientes procedimientos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar un territorio.

Para configurar un territorio

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
- 3 En la página Jerarquía de territorios, realice una de las siguientes acciones:
 - Para añadir un territorio, haga clic en Nuevo territorio.
 - Para actualizar la información del territorio, haga clic en el enlace adecuado en la columna Nombre del territorio y, a continuación, en la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
- 4 En la página Editar territorio, especifique la información necesaria.

| Campo | Descripción |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Nombre del territorio | Límite de 50 caracteres. |
| Territorio principal | Si es un territorio de nivel superior, deje este campo en blanco. |
| Cuota actual | Puede introducir la cuota asignada a este territorio. |
| Moneda del territorio | Hereda la moneda predeterminada de la compañía. |

- 5 Guarde el registro.
- 6 (Opcional) En la página Detalles del territorio, haga clic en Nuevo en la barra de título Territorios secundarios para añadir subterritorios.

Para actualizar el territorio principal

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
- 3 En la página Jerarquía de territorio, seleccione el territorio secundario:
- 4 En la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
- 5 En la página Editar territorio, haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Territorio principal.
- 6 En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.
- 7 Guarde el registro.

Para actualizar los registros con territorio

Existen varias maneras de actualizar el campo Territorio de un registro. Normalmente, este proceso es automático:

- **Administrador de asignaciones:** puede utilizar el Administrador de asignaciones para completar este campo, así como el propietario y los miembros del equipo relacionados del registro.
- **Importar:** cuando desee actualizar la propiedad de territorio de muchos registros, defina el indicador Reasignar propietario para desencadenar las asignaciones de registros mediante el Administrador de asignaciones.
- **Manual:** el usuario puede asignar su territorio a un registro.

Gestión del proceso de negocio

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- [Creación de procesos](#) (consulte "[Crear procesos](#)" en la página 306)
- [Adición de estados de transición a procesos](#) (en la página 307)
- [Restricción de procesos](#) (consulte "[Restringir procesos](#)" en la página 309)
- [Configuración de campos para estados de transición](#) (consulte "[Configuración de los valores de los campos para los estados de transición](#)" en la página 310)
- [Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados](#)" en la página 311)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos](#) (en la página 331)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 353)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)
- [Visualización de instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualizar instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 359)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 361)
- [Configurar reglas de asignación](#) (en la página 369)
- [Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 377)
- [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 378)
- [Configuración de la definición del pronóstico](#) (en la página 380)
- [Actualización de la definición de pronóstico](#) (en la página 387)
- [Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (en la página 389)
- [Personalización de la lista de industrias de la compañía](#) (consulte "[Personalizar la lista de industrias de la compañía](#)" en la página 396)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos](#) (en la página 300)
- [Acerca de los campos principales en la administración de procesos](#) (en la página 301)
- [Escenario para bloquear registros de actividad](#) (en la página 301)
- [Ejemplo del uso de procesos para bloquear registros](#) (consulte "Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros" en la página 302)
- [Funcionalidad de administración de procesos](#) (en la página 304)
- [Proceso de configuración de procesos en Oracle CRM On Demand](#) (consulte "Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand" en la página 305)
- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 357)
- [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 364)
- [Administración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 375)

Administración de procesos

En la sección de administración de procesos de Oracle CRM On Demand, puede configurar los procesos para evitar que los usuarios, incluidas las aplicaciones externas realicen determinadas acciones en registros de un determinado tipo de registro cuando los registros tengan un estado concreto. Al hecho de evitar que los usuarios realicen determinadas acciones de esta forma se le conoce como *bloqueo de registros*.

La funcionalidad de administración de procesos no está activada en Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Oracle CRM On Demand Customer Care debe activarla para cada compañía. Si su compañía desea utilizar la funcionalidad de administración de procesos, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicítele que conceda el privilegio de administración de procesos al rol de administrador de su compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care concede el privilegio Administración de procesos al administrador de la compañía, el administrador de la compañía puede conceder el privilegio a otros roles.

NOTA: los controles que determinan los registros que se bloquean son el último componente de seguridad que Oracle CRM On Demand examina al calcular los derechos de un usuario para trabajar con un registro. En primer lugar se examinan los permisos concedidos por los demás componentes de control de acceso. Un *componente de control de acceso* es una funcionalidad de Oracle CRM On Demand que contribuye al cálculo de los derechos de un usuario para acceder y trabajar con registros. Entre los ejemplos de componentes de control de acceso se incluyen: propiedad de registros, perfiles de acceso, roles, equipos, libros y jerarquía de informes. Los controles que bloquean los registros no anulan ninguna restricción impuesta por los demás componentes de control de acceso.

Para obtener información sobre los procesos y cómo crearlos, consulte los temas siguientes:

- [Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos](#) (en la página 300)

- [Acerca de los campos principales en la administración de procesos](#) (en la página 301)
- [Escenario para bloquear registros de actividad](#) (en la página 301)
- [Ejemplo del uso de procesos para bloquear registros](#) (consulte "[Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros](#)" en la página 302)
- [Funcionalidad de administración de procesos](#) (en la página 304)
- [Proceso de configuración de procesos en Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand](#)" en la página 305)
- [Creación de procesos](#) (consulte "[Crear procesos](#)" en la página 306)
- [Adición de estados de transición a procesos](#) (en la página 307)
- [Restricción de procesos](#) (consulte "[Restringir procesos](#)" en la página 309)
- [Configuración de campos para estados de transición](#) (consulte "[Configuración de los valores de los campos para los estados de transición](#)" en la página 310)
- [Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados](#)" en la página 311)

Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos

En un proceso para un tipo de registro, configure una serie de estados de transición. Un *estado de transición* representa un estado al que accede un registro cuando se cumplen determinadas condiciones. Un *campo de transición* es un campo de lista de opciones en el tipo de registro que determina la transición de un registro de un estado de transición a otro. El campo de lista de opciones de un proceso se identifica en la definición del proceso.

En un proceso, cada valor del campo de transición se puede enlazar a un estado de transición. Para cada estado de transición, puede especificar la siguiente información:

- **Condición.** La condición determina si un registro se puede mover a este estado de transición.
- **Mensaje de error.** El mensaje de error aparece si no se cumple la condición cuando un usuario intenta mover un registro a este estado de transición.
- **Controles de acceso a registro.** Los controles de acceso a los registros determinan qué acciones no pueden realizar los usuarios en un registro cuando el registro está en estado de transición. Puede evitar que los usuarios eliminen o actualicen los registros en el estado de transición.
- **Configuración de campos.** La configuración de campos determina el comportamiento de determinados campos cuando un registro está en estado de transición.
- **Controles de acceso relacionados.** Los controles de acceso relacionados determinan qué acciones no pueden realizar los usuarios en los registros relacionados cuando el registro principal está en estado de transición.

Por ejemplo, puede configurar un proceso para el tipo de registro Solución, mediante el campo Estado como campo de transición, así como agregar tres estados de transición al proceso, uno para cada uno de los siguientes valores de estado: Borrador, Aprobado y Obsoleto. A continuación, podrá evitar que los usuarios eliminen soluciones en estado de transición para el estado Aprobado o evitar que los usuarios actualicen soluciones que estén en estado de transición para el estado Obsoleto, y así sucesivamente.

Acerca de los campos principales en la administración de procesos

Puede utilizar un campo de lista de opciones en un tipo de registro para restringir un proceso, de forma que el proceso sólo se aplique a determinados registros de dicho tipo de registro. Al campo de lista de opciones se le conoce como *campo principal*; además, un proceso sólo se aplica a los registros donde el valor del campo principal en el registro coincida con uno de los valores que especifique para el proceso, es decir, los valores principales. Por ejemplo, el campo Tipo de visita se puede utilizar como campo principal en el tipo de registro Actividad. Puede restringir un proceso para el tipo de registro Actividad, de forma que el proceso sólo se aplique a determinados registros de visita.

Escenario para bloquear registros de actividad

En este tema se proporciona un ejemplo de cómo los representantes de ventas de una compañía farmacéutica utilizan los registros de actividades de visitas de Oracle CRM On Demand para registrar los detalles de sus visitas a los clientes y cómo los registros de actividades de visitas se bloquean en determinados puntos. Su compañía podría utilizar Oracle CRM On Demand de otra forma, en función del modelo empresarial del que se trate.

Un representante de ventas tiene previsto visitar una clínica local para reabastecer el armario de muestras de la clínica y para hablar con la responsable de la clínica sobre un producto nuevo que la compañía farmacéutica está a punto de lanzar. El representante de ventas tiene previsto dejarle a la responsable de la clínica un CD promocional que contiene los resultados de las pruebas clínicas y documentación técnica. Cuando el representante de ventas configura el registro de actividad de visitas de Oracle CRM On Demand, define el estado del registro en No iniciada.

Cuando el representante de ventas llega a la clínica, se produce un retraso, ya que un empleado de la clínica tarda en conseguir la llave para abrir el armario de muestras. El representante de ventas utiliza ese tiempo para actualizar el estado del registro de actividades de visitas de Oracle CRM On Demand a En progreso. El representante de ventas consigue colocar las muestras en el armario, comunica el mensaje sobre el nuevo producto a la responsable de la clínica y le entrega el material promocional.

Hacia el final del día, el representante de ventas inicia sesión en Oracle CRM On Demand y empieza a actualizar los registros relacionados con las actividades del día. El representante de ventas actualiza el registro de actividades de visita con la visita a la clínica, pero desea revisar el registro una vez más antes de cambiar el estado del registro al estado final Enviado. Sin embargo, el representante de ventas tiene previsto asistir a una reunión de ventas, por lo que define el estado del registro como Completada y se marcha a la reunión. En este punto, el registro no se puede quitar de Oracle CRM On Demand.

Cuando el representante de ventas vuelve de la reunión, vuelve a revisar el registro de actividades de visita y define el estado del registro en Enviada. En este punto, el registro de actividades de visita no se puede actualizar, no se puede eliminar de Oracle CRM On Demand y todos los campos del registro son de sólo lectura. Además, no se pueden enlazar otros registros al registro de actividades de visita enviadas. En [Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros](#) (en la página 302) se proporciona un ejemplo de un proceso que admite este escenario.

Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros

En este tema se proporciona un ejemplo de creación de un proceso para admitir el escenario descrito en [Escenario para bloquear registros de actividad](#) (en la página 301). Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio.

Cree un proceso que limite las acciones que los usuarios pueden realizar, de la siguiente forma:

- Cuando el estado del registro es Completado, los usuarios no pueden eliminar el registro.
- Cuando el estado del registro es Enviado, sucede lo siguiente:
 - Los usuarios no pueden actualizar ni eliminar el registro ni enlazar otros registros al registro de actividad de visitas.
 - Todos los campos del registro de actividad de visitas son de sólo lectura.
- El proceso se aplica a las visitas a cuentas y a las visitas a profesionales, pero no a las visitas generales.

Para configurar un proceso para bloquear los registros de actividades de visitas

- 1 En Oracle CRM On Demand, cree un proceso de la siguiente forma:

- a En el campo Nombre de proceso, introduzca un nombre único para el proceso.
- b En el campo Nombre de objeto, seleccione Actividad.

Al seleccionar Actividad en el campo Nombre de objeto, el valor de Campo principal se define automáticamente como Tipo de visita. El valor de Campo de transición se define automáticamente como Estado. Para obtener más información sobre la creación de procesos, consulte [Crear procesos](#) (en la página 306).

- 2 Agregue los estados de transición que se muestran en la siguiente tabla al proceso que ha creado en el paso 1 de este procedimiento.

Para obtener más información sobre la adición de estados de transición a procesos, consulte [Adición de estados de transición a procesos](#) (en la página 307).

| Región | Casilla de verificación Desactivar actualización | Casilla de verificación Desactivar eliminación/supresión |
|--------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| No iniciada | Con selección anulada | Con selección anulada |
| En progreso | Con selección anulada | Con selección anulada |
| Finalizada | Con selección anulada | Seleccionada |
| Comprometido | Seleccionada | Seleccionada |

- 3 Restringe el proceso para que se aplique a las visitas de cuentas y a las visitas a profesionales, pero no a las visitas generales, al agregar los valores principales Visitas a la cuenta y Visitas profesionales al proceso.

Para obtener más información sobre el registro de procesos, consulte [Restringir procesos](#) (en la página 309).

- 4** En el estado de transición Enviado, configure los valores del campo y seleccione la casilla de verificación Sólo lectura para todos los campos.

Para obtener más información sobre la configuración de los valores del campo para los estados de transición, consulte [Configuración de los valores de los campos para los estados de transición](#) (en la página 310).

- 5** En los estados de transición Completado y Enviado, active los controles de acceso adecuados para los tipos de registro relacionados.

La configuración de las casillas de verificación se muestra en la siguiente tabla. Para obtener más información sobre la activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte [Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados](#) (en la página 311).

| Estado de transición | Tipo de registro relacionado | Desactivar creación/adición | Desactivar actualización | Desactivar eliminación/su presión |
|----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Finalizada | Respuestas al mensaje | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| | Productos detallados | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| | Ítem promocional distribuido | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| | Muestras distribuidas | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| | Transacciones de muestra | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| | Firmas | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| | Soluciones | Con selección anulada | Con selección anulada | Seleccionada |
| Enviado | Archivos adjuntos | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Libros | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Contactos (M:M) | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Objetos personalizados del 01 al 03 | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Respuestas al mensaje | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |

| Estado de transición | Tipo de registro relacionado | Desactivar creación/adición | Desactivar actualización | Desactivar eliminación/su presión |
|----------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| | Productos detallados | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Muestras distribuidas | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Transacciones de muestra | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Firmas | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |
| | Soluciones (M:M) | Seleccionada | Seleccionada | Seleccionada |

Funcionalidad de administración de procesos

Se admiten los siguientes tipos de registros para la administración de procesos:

- Cuenta
- Actividad
- Dirección
- Plan de negocio
- Oportunidad potencial
- Plan de mensajes
- Objetivo
- Oportunidad
- Renuncia de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Solución

Restricciones

Se aplican las siguientes restricciones:

- Sólo se puede configurar un proceso para cada uno de los tipos de registro que admiten la administración de procesos.
- Para cada uno de los tipos de registro admitidos, el campo Estado del tipo de registro se utiliza como campo de transición para el proceso. No puede seleccionar otro campo de transición.

- Sólo el tipo de registro Actividad admite el uso de un campo principal para restringir el proceso. El campo principal en el tipo de registro Actividad se denomina Tipo de visita. No puede seleccionar otro campo principal.
- Las opciones de la configuración de campos para los estados de transición están limitadas a especificar que determinados campos son de sólo lectura cuando un registro está en estado de transición.
- El campo Número de pedido y la casilla de verificación Predeterminado, que aparecen en el registro de procesos al guardar el proceso, no se usan en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

Tipos de registro relacionados

Para cada tipo de registro principal admitido para la administración de procesos, puede activar los controles de acceso para todos los tipos de registros relacionados admitidos para el tipo de registro principal y disponibles para su compañía, con las excepciones que aparecen en la tabla siguiente.

| Tipo de registro principal | Tipos de registro relacionados no admitidos |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | <ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluaciones ■ Cuenta financiera: Sucursal ■ Cuenta financiera: tuvo lugar fuera de las instituciones |
| Actividad | Evaluaciones |
| Plan de negocio | Evaluaciones |
| Oportunidad potencial | Evaluaciones |
| Objetivo | Evaluaciones |
| Oportunidad | Evaluaciones |
| Solicitud de servicio | Evaluaciones |

Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand

Para configurar un proceso en Oracle CRM On Demand, realice las siguientes tareas:

- 1 [Creación de procesos](#) (consulte "[Crear procesos](#)" en la página 306)
- 2 [Adición de estados de transición a procesos](#) (en la página 307)

También puede realizar las siguientes tareas:

- [Restricción de procesos](#) (consulte "[Restringir procesos](#)" en la página 309)
- [Configuración de campos para estados de transición](#) (consulte "[Configuración de los valores de los campos para los estados de transición](#)" en la página 310)

- [Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados](#)" en la página 311)

Crear procesos

Para crear un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de [Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand](#) (en la página 305).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para crear un proceso

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Administración de procesos.
- 3 En la página Lista de procesos, haga clic en Nuevo.
- 4 En la página Edición de proceso, rellene la siguiente información.
- 5 Guarde los cambios.

NOTA: el campo Número de pedido y la casilla de verificación Predeterminado que aparecen en la página Detalle de proceso al guardar un proceso no se usan en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

En la tabla siguiente se describen los campos de proceso. Para obtener más información sobre cómo se usan estos campos en la versión actual de Oracle CRM On Demand, consulte las restricciones que se muestran en [Funcionalidad de administración de procesos](#) (en la página 304).

| Campo | Descripción |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de proceso | Tipo de registro del proceso. Para obtener una lista de los tipos de registros para los que puede crear procesos, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 304). |
| Campo principal | Nombre del campo en el tipo de registro que se va a usar como filtro para restringir el proceso a determinados registros del tipo de registro. Este campo es de sólo lectura. Para el tipo de registro Actividad, el valor predeterminado de Campo principal es Tipo de visita. Para los demás tipos de registro, el campo está en blanco. Para obtener más información sobre los campos principales, consulte Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 301). |
| Campo de transición | Nombre del campo en el tipo de registro que determina la transición de los registros de un |

| Campo | Descripción |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | estado de transición a otro. Este campo es de sólo lectura. Para todos los tipos de registros admitidos, el valor predeterminado es Estado. Para obtener más información sobre los campos de transición, consulte Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 300). |
| Descripción | (Opcional) Descripción del proceso. |

Adición de estados de transición a procesos

En un proceso, puede enlazar cada valor del campo de transición a un estado de transición. Para obtener más información sobre los campos de transición y los estados de transición, consulte [Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos](#) (en la página 300).

Para agregar un estado de transición a un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de [Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand](#) (en la página 305).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para agregar un estado de transición a un proceso

- 1 En la página Lista de procesos, haga clic en el enlace Nombre de proceso del proceso al que desee agregar el estado de transición.
- 2 En la página Detalle de proceso, desplácese hasta la sección Estados de transición de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
- 3 En la página Edición de estado de transición, rellene la información del estado de transición.
- 4 Guarde los cambios.
- 5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento para cada estado de transición que desee agregar al proceso.

La siguiente tabla describe algunos de los campos de estado de transición. Los encabezados de la sección Información básica y la sección Validación de la página de Oracle CRM On Demand muestran el nombre del campo de transición.

| Campo | Descripción |
|---------------------------|--------------------------------------------------|
| Información básica | |
| Región | Valor de campo de transición que identifica este |

| Campo | Descripción |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | estado de transición. Cada valor del campo de transición se puede utilizar con sólo un estado de transición en el proceso. Cuando se ha usado un valor con un estado de transición, el valor se quita de la lista de opciones de valores del campo Estado. |
| Categoría | (Opcional) Categoría de ventas a la que está asociado el estado de transición. |
| Descripción | (Opcional) Descripción del estado de transición. |
| Validación | |
| Condición | <p>(Opcional) Condición que determina si un registro se puede mover a este estado de transición.</p> <p>Puede introducir una expresión directamente en el campo de texto o hacer clic en el icono <i>fx</i> para abrir la ventana Expression Builder, donde puede definir una expresión. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 660).</p> <p>No utilice ningún campo calculado en la expresión. Los campos calculados no están admitidos en las expresiones del campo Condición en estados de transición.</p> <p>Si la condición que especifique no se cumple cuando un usuario intenta mover un registro del tipo de registro especificado en el proceso a este estado de transición, aparece un mensaje de error y los cambios del usuario no se guardan.</p> |
| Mensaje de error | (Opcional) El texto del mensaje de error que aparece si no se cumple la condición definida para el estado de transición cuando un usuario intenta mover un registro del tipo de registro especificado en el proceso a este estado de transición. |
| Control de acceso a registro. | |
| Desactivar actualización | (Opcional) Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios, incluidas las aplicaciones externas, no pueden actualizar los registros del tipo de registro especificado en el proceso cuando los registros estén en estado de transición. |

| Campo | Descripción |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desactivar eliminación/supresión | <p>(Opcional) Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios, incluidas las aplicaciones externas, no pueden eliminar los registros del tipo de registro especificado en el proceso mientras los registros estén en estado de transición.</p> <p>Asimismo, si un registro de este estado de transición es un secundario de un registro principal, los usuarios no pueden quitar el registro de la relación si realizar esta acción provoca la eliminación del registro secundario de Oracle CRM On Demand.</p> <p>Sin embargo, si la eliminación del registro secundario de la relación con el registro principal no provoca que el registro secundario se elimine de Oracle CRM On Demand, el registro se puede quitar de la relación mientras esté en estado de transición, pero no se puede eliminar.</p> |

Restringir procesos

Para restringir un proceso, de forma que se aplique sólo a determinados registros de dicho tipo de registro, especifique los valores del campo principal del tipo de registro que son válidos para el proceso. Para obtener más información sobre los campos principales, consulte [Acerca de los campos principales en la administración de procesos](#) (en la página 301).

Para restringir un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para restringir un proceso

- 1 En la página Lista de procesos, haga clic en el enlace Nombre de proceso del proceso que desea restringir.
- 2 En la página Detalle de proceso, desplácese hasta la sección Valores principales de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
- 3 En la página Editar valor principal, en el campo Valor, seleccione los valores a los que se restringirá el proceso.

Puede seleccionar hasta cinco valores en la página Editar valor principal. Si desea seleccionar más valores, puede repetir este procedimiento.
- 4 Guarde los cambios.

- 5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para agregar más valores principales.

Configuración de los valores de los campos para los estados de transición

Puede especificar el comportamiento de determinados campos cuando un registro está en estado de transición, mediante la configuración de los valores del campo para el estado de transición.

Para configurar los valores de un estado de transición, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para configurar los valores de los campos para un estado de transición

- 1 En la página Detalle de proceso, haga clic en el enlace del campo Estado para el estado de transición para el que desee configurar los valores del campo.
- 2 En la página Detalle de estado de transición, desplácese hasta la sección Configuración de campos de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
- 3 En la página Editar configuración de campos, especifique el comportamiento de los campos cuando un registro del tipo de registro especificado en el proceso esté en este estado de transición, de la siguiente forma:

a Seleccione el campo en la lista Campo.

b Seleccione la casilla de verificación del comportamiento que desea configurar para el campo.

NOTA: para obtener información sobre las restricciones que se aplican a la configuración de los valores de campos para los estados de transición, consulte [Funcionalidad de administración de procesos](#) (en la página 304).

PRECAUCIÓN: si desea definir una casilla de verificación como de sólo lectura, el campo ya debe aparecer en el diseño de página donde se vaya a usar. En caso contrario, cuando el campo se agregue a un diseño de página, se muestra un mensaje de error cuando los usuarios intenten guardar un registro de este tipo.

Puede especificar la configuración de hasta cinco campos en la página Edición de la configuración de campos. Si desea especificar la configuración de más campos, puede repetir este procedimiento.

- 4 Guarde los cambios.
- 5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para configurar todos los campos que desee establecer para el estado de transición.

Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados

Puede limitar las acciones que los usuarios pueden realizar en los registros relacionados cuando un registro principal esté en el estado de transición activando los controles de acceso para los tipos de registros relacionados.

NOTA: algunos tipos de registro no tienen tipos de registros relacionados.

Para activar los controles de acceso para los tipos de registros relacionados, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para activar controles de acceso para tipos de registros relacionados

- 1 En la página Detalle de proceso, haga clic en el enlace del campo Estado para el estado de transición para el que desee activar los controles de acceso para los tipos de registros relacionados.
- 2 En la página Detalle de estado de transición, desplácese hasta la sección Control de acceso relacionado de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
- 3 En la página Editar control de acceso relacionado, para cada tipo de registro relacionado, seleccione las casillas de verificación para los controles de acceso que desee activar.

Puede activar controles de acceso para hasta cinco tipos de registro relacionados en la página Edición de control de acceso relacionado. Si desea activar los controles de acceso para más tipos de registros adicionales, puede repetir el procedimiento.

NOTA: en la página Edición de control de acceso relacionado, las casillas de verificación de los controles de acceso están marcadas según sea necesario; es decir, aparece un asterisco junto al nombre de cada una de las casillas de verificación. Las casillas de verificación están marcadas según sea necesario, porque estos campos de casillas de verificación siempre tienen un valor en la base de datos. El valor es Verdadero, es decir, la casilla de verificación está seleccionada, o bien Falso, es decir, la selección de la casilla de verificación está anulada. Si selecciona una casilla de verificación, el valor Verdadero se guarda en la base de datos. Si no selecciona una casilla de verificación, el valor Falso se guarda en la base de datos.

- 4 Guarde los cambios.
- 5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para activar los controles de acceso para los tipos de registro relacionados para el estado de transición.

En la tabla siguiente se describen los controles de acceso para los tipos de registro relacionados. No están disponibles algunos tipos de registros relacionados. Para obtener una lista de los tipos de registros relacionados que no están disponibles, consulte [Funcionalidad de administración de procesos](#) (en la página 304).

NOTA: los usuarios pueden ser aplicaciones externas, así como usuarios de Oracle CRM On Demand.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo | Descripción |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desactivar creación/adición | Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden crear nuevos registros de este tipo de registro relacionado del registro principal ni agregar registros existentes de este tipo de registro al registro principal, mientras el registro principal esté en este estado de transición. |
| Desactivar actualización | <p>El comportamiento de esta casilla de verificación depende de la relación existente entre el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el tipo de registro principal tiene una relación uno a muchos con el tipo de registro relacionado y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden actualizar registros de este tipo de registro relacionado que sean registros secundarios del registro principal mientras el registro principal esté en este estado de transición. <p>Los registros secundarios no se pueden actualizar de ninguna ubicación de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté en este estado de transición. Por ejemplo, si hay registros relacionados del tipo de registro Objeto personalizado 05 en el registro principal, esos registros Objeto personalizado 05 no se pueden actualizar mientras el registro principal esté en este estado de transición, incluso aunque se haya accedido a ellos desde la página inicial Objeto personalizado 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para los tipos de registros relacionados que tienen una relación muchos a muchos con el tipo de registro principal, la casilla de verificación Desactivar actualización no se puede aplicar, es decir, no se puede utilizar para evitar que los usuarios actualicen registros relacionados de ese tipo, mientras el registro principal esté en este estado de transición. |
| Desactivar eliminación/supresión | <p>El comportamiento de esta casilla de verificación depende de la relación existente entre el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el tipo de registro principal tiene una relación uno a muchos con el tipo de registro relacionado y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden eliminar registros de este tipo de registro relacionado que son registros secundarios del registro principal mientras el registro principal está en este estado de transición. <p>Los registros secundarios no se pueden eliminar de ninguna ubicación de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté en este estado de transición.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el tipo de registro relacionado tiene una relación muchos a muchos con el tipo de registro principal y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden quitar |

| Campo | Descripción |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | registros secundarios de este tipo de registro de su relación con el registro principal mientras el registro principal esté en este estado de transición. Sin embargo, los usuarios pueden eliminar los registros secundarios de otros lugares de Oracle CRM On Demand, como de una lista a la que se accede desde la página inicial del tipo de registro. |

Configuración de flujo de trabajo

Para configurar reglas de trabajo que cumplan con los requisitos de la compañía, realice las siguientes acciones:

- 1 Trabaje con todos los accionistas para planear los procesos de negocio.
- 2 Documente todas las reglas de flujo de trabajo y las acciones de flujo de trabajo correspondientes que deba configurar. Para obtener más información sobre los componentes de reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313).
- 3 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como administrador de la compañía y cree las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte [Crear reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "Creación de reglas de flujo de trabajo" en la página 326).
- 4 En las nuevas reglas de flujo de trabajo, defina todas las acciones de flujo de trabajo necesarias. Para obtener más información sobre la creación de varios tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:
 - [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
 - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
 - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
 - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
 - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
 - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
 - [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)
 - [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
 - [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Acerca de las reglas de flujo de trabajo

Una *regla de flujo de trabajo* es una instrucción para que Oracle CRM On Demand realice una o más acciones automáticamente cada vez que se produce un evento determinado.

Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo

Si es un cliente nuevo, la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo se activará automáticamente. Sin embargo, si ya es cliente, Oracle CRM On Demand Customer Care y el administrador de la compañía deben configurar la funcionalidad de reglas de trabajo para Oracle CRM On Demand.

- **Configuración de Oracle CRM On Demand Customer Care.** Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care configura la funcionalidad de reglas de trabajo, aparece el enlace Configuración de flujo de trabajo en la sección Gestión del proceso de negocio de la página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene activado el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).
- **Opción Activar flujo de trabajo.** Las reglas de flujo de trabajo no se pueden ejecutar hasta que el administrador de la compañía activa la casilla de verificación Activar flujo de trabajo en la página Perfil de la compañía. Para obtener información acerca de la configuración del perfil de la compañía, consulte [Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados](#) (consulte "Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados" en la página 20).
- **Eventos de integración.** Un *evento de integración* es un mecanismo que sirve para activar los procesos externos que se basan en los cambios realizados a los registros en Oracle CRM On Demand, como las operaciones de creación, eliminación, asociación, disociación, restauración y combinación. Puede especificar los campos del registro de los que desea realizar un seguimiento. En caso de que la compañía desee utilizar las reglas de flujo de trabajo para crear eventos de integración, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care a fin de solicitar ayuda para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño total de las colas de evento de integración que considere oportuno. Cuando cambia el valor de un campo sujeto a seguimiento, dicho cambio se registra en el evento de integración. También puede especificar a qué colas de evento de integración deben agregarse los eventos de integración. Para obtener más información sobre cómo gestionar los eventos de integración, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 633).
- **Libros.** Si su compañía desea utilizar reglas de flujo de trabajo para actualizar las asociaciones entre registros y libros, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar ayuda para la administración de libros. Para obtener más información acerca de la administración de libros, consulte [Gestión de libros](#) (en la página 243).

Eventos desencadenadores y acciones en las reglas de flujo de trabajo

Una regla de flujo de trabajo se evalúa cuando ocurre el evento especificado en la regla (el evento desencadenador). Si las condiciones de la regla se cumplen (o si no hay condiciones en la regla), se realizan las acciones especificadas en la regla. Por ejemplo, puede crear una regla de flujo de trabajo para especificar que, cuando se crea una oportunidad (el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo), se envía un correo electrónico al gerente del propietario de la oportunidad (la acción de la regla de flujo de trabajo). También puede especificar que el correo electrónico se envía sólo si los ingresos de la oportunidad superan una cantidad determinada (la condición de la regla de flujo de trabajo) y, además, puede especificar el contenido del correo electrónico.

También puede configurar las reglas de flujo de trabajo de forma que las acciones se realicen cuando hay pasado un período de tiempo determinado, o cuando se haya alcanzado la fecha y hora indicadas. Para obtener más información sobre las acciones del flujo de trabajo basadas en el tiempo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324).

Las reglas de flujo de trabajo se pueden activar por alguna de las siguientes causas:

- Se crea, actualiza, restaura, combina o elimina un registro.

- Se asocia un registro con otro o se disocia de otro registro.

Los desencadenadores de reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación solo son compatibles con las asociaciones entre determinados tipos de registro. Para obtener más información, consulte la sección Eventos desencadenadores de asociación o disociación de este tema.

Las reglas de flujo de trabajo se configuran para un registro como un conjunto y no para los campos individuales. Hay varios tipos de eventos desencadenadores para las reglas de flujo de trabajo, pero cada regla sólo tiene un único evento. En función del evento desencadenador que seleccione para la regla, puede especificar que Oracle CRM On Demand tiene que realizar una o varias acciones automáticamente cuando se cumplan las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

NOTA: una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento desencadenador de la regla. No obstante, se puede actualizar la condición del flujo de trabajo.

El evento desencadenador para cada regla de aparece en las páginas Lista de reglas de flujo de trabajo y Detalle de regla de flujo de trabajo. En la siguiente tabla, aparecen las acciones disponibles para cada evento desencadenador.

| Evento desencadenador | Acciones disponibles |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuando se guardan nuevos registros | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Crear evento de integración ■ Esperar ■ Actualizar valores |
| Cuando se modifican registros guardados | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Crear evento de integración ■ Esperar ■ Actualizar valores |
| Antes de eliminar el registro | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear tarea ■ Crear evento de integración |
| Antes de guardar reg. mod. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Actualizar valores |
| Después de asociación con principal | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico |

| Evento desencadenador | Acciones disponibles |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Crear evento de integración ■ Esperar |
| Después de disociación del principal | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Esperar |
| Cuando se restauran registros | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Crear tarea |
| Cuando se combinan registros | <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar mensaje de correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Crear tarea |

Hay tres acciones adicionales de flujo de trabajo que sólo están disponibles en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronización de libros de socios
- Sincronización de socios de libros
- Sincronización de cuentas de socios propietarios

Para obtener más información sobre estas acciones y como usarlas, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) en Oracle Technology Network.

Restricciones aplicables a las reglas de flujo de trabajo y a las acciones de la regla

Las siguientes restricciones se aplican a las reglas de flujo de trabajo y a las acciones de la regla:

- **Condiciones de la regla de flujo de trabajo.** Si se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla de flujo de trabajo solo se realizan si se cumplen dichas condiciones cuando se activa la regla. Si las condiciones no se cumplen, las acciones no se realizan. Si no se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.
- **Varias acciones en reglas de flujo de trabajo.** Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla. Si intenta crear más de 25 acciones en una regla, recibirá un mensaje de error. En caso de que haya varias acciones definidas para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla. Para obtener más información acerca de las acciones de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322).

NOTA: en caso de que una acción de flujo de trabajo finalice de forma inesperada sin completarse, no se realizarán las demás acciones pendientes de la regla.

- **Tipos de registro.** Puede crear reglas de flujo de trabajo para una serie de tipos de registro. No obstante, cada regla de flujo de trabajo sólo se aplica a un tipo de registro. Esto significa que si crea una regla de flujo de trabajo para un tipo de registro determinado y desea que la misma acción tenga lugar en otro tipo de registro, debe crear una segunda regla de flujo de trabajo (con el mismo evento desencadenador, las mismas condiciones de regla y la misma acción) para el segundo tipo de registro.
- **Contexto de registro único.** Una regla de flujo de trabajo que se desencadena cuando se crea, actualiza o elimina un registro está limitada a trabajar en el contexto de un registro único; es decir, este tipo de regla de flujo de trabajo puede acceder y actualizar los campos de un registro sólo.

NOTA: cuando una regla de flujo de trabajo se desencadena como consecuencia de una acción de asociación o disociación, el evento de integración creado por el flujo de trabajo puede incluir campos tanto del registro secundario como del registro principal.

Orden de las reglas de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Después de asociación con principal o Después de disociación con principal, Oracle CRM On Demand asignará automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro principal. El número de pedido determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca una secuencia de reglas de flujo de trabajo basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador y, si procede, en el mismo tipo de registro principal. Puede cambiar el orden de las reglas. Para obtener más información sobre el cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo, consulte [Modificación del orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo" en la página 353).

Interrupción de una secuencia de reglas de flujo de trabajo

Puede especificar que Oracle CRM On Demand deje de procesar una secuencia de reglas de flujo de trabajo si se cumple la condición de una regla de flujo de trabajo. Cuando se activa una regla de flujo de trabajo, la condición de la regla se evalúa. Si se cumple la condición de la regla y la casilla de verificación Salir de la regla de flujo de trabajo está activada, se llevarán a cabo las acciones activas en la regla de flujo de trabajo actual, pero no se procesarán las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, en el mismo tipo de registro.

Eventos desencadenadores de asociación o disociación

Los eventos desencadenadores de asociación o disociación en las reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación sólo son compatibles con las asociaciones entre determinados tipos de registro. Las acciones siguientes están disponibles para los eventos desencadenadores de asociación y disociación:

- **Enviar correo electrónico.** Esta acción está disponible para los eventos desencadenadores de asociación y disociación.
- **Esperar.** Esta acción está disponible para los eventos desencadenadores de asociación y disociación.
- **Crear evento de integración.** Esta acción sólo está disponible para algunas asociaciones.

En la tabla siguiente se enumeran las asociaciones que son compatibles con eventos desencadenadores de asociación y disociación e indica cuáles de estas asociaciones son compatibles con la acción Crear evento de integración.

| Tipo de registro principal | Tipo de registro | Compatible con la creación de eventos de integración |
|----------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|
| Cuenta | Contacto | Sí |
| Cuenta | Objeto personalizado 01 | No |
| Cuenta | Objeto personalizado 02 | No |
| Cuenta | Objeto personalizado 03 | No |
| Actividad | Contacto | No |
| Contacto | Cuenta | Sí |
| Contacto | Objeto personalizado 01 | No |
| Contacto | Objeto personalizado 02 | No |
| Contacto | Objeto personalizado 03 | No |
| Contacto | Oportunidad | Sí |
| Oportunidad | Contacto | Sí |
| Oportunidad | Objeto personalizado 02 | No |

En la siguiente tabla se enumeran las acciones que pueden desencadenar una regla de flujo de trabajo de asociación o disociación. Además se muestran los eventos de integración generados por la regla de flujo de trabajo en cada caso (si se configura una acción de evento de integración en la regla de flujo de trabajo).

NOTA: según los datos de los registros, se pueden generar eventos de integración adicionales. Por ejemplo, si el contacto nuevo creado en una cuenta es el contacto principal de la cuenta, se generará un evento de integración adicional (actualización de la cuenta).

| Acción | Registro principal | Registro secundario | Canal | Evento de integración |
|----------------------------------------|--------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| Crear un contacto nuevo en una cuenta. | Cuenta | Contacto | Interfaz del usuario | Cuenta: Actualizar Contacto: Insertar Contacto: Asociar |
| | | | Servicios web | Contacto: Insertar Contacto: Asociar Cuenta: Actualizar |

| Acción | Registro principal | Registro secundario | Canal | Evento de integración |
|-----------------------------------------------|--------------------|---------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Enlazar un contacto existente con una cuenta. | Cuenta | Contacto | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Insertar Contacto: Actualizar |
| | | | Servicios web | Contacto: Asociar Cuenta: Actualizar |
| Eliminar un contacto de una cuenta. | Cuenta | Contacto | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal) |
| | | | Servicios web | Contacto: Disociar Cuenta: Actualizar |
| Enlazar una cuenta existente con un contacto. | Contacto | Cuenta | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Insertar Cuenta: Actualizar |
| | | | Servicios web | Contacto de cuenta: Insertar Contacto: Actualizar |
| Eliminar una cuenta de un contacto. | Contacto | Cuenta | Interfaz del usuario | Contacto de cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal) |
| | | | Servicios web | Contacto de cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal) |
| Crear una nueva oportunidad en un contacto. | Contacto | Oportunidad | Interfaz del usuario | Oportunidad: Insertar Oportunidad: Asociar |
| | | | Servicios web | Oportunidad: Insertar Oportunidad: Asociar Contacto: Actualizar |
| Eliminar una oportunidad de un contacto. | Contacto | Oportunidad | Interfaz del usuario | Oportunidad: Disociar |
| | | | Servicios web | Oportunidad: Disociar |

| Acción | Registro principal | Registro secundario | Canal | Evento de integración |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Crear un contacto nuevo en una oportunidad. NOTA: esta acción no está disponible a través de la interfaz de usuario. | Oportunidad | Contacto | Servicios web | Contacto: Insertar Contacto: Asociar |
| Enlazar un contacto existente con una oportunidad. | Oportunidad | Contacto | Interfaz del usuario | Oportunidad: Actualizar Rol de contacto de oportunidad: Insertar |
| | | | Servicios web | Contacto: Asociar Oportunidad: Actualizar |
| Eliminar un contacto de una oportunidad. | Oportunidad | Contacto | Interfaz del usuario | Rol de contacto de oportunidad: Eliminar Oportunidad: Actualizar |
| | | | Servicios web | Contacto: Disociar Oportunidad: Actualizar |

Fallos de las acciones de reglas de flujo de trabajo

Si la acción de una regla de flujo de trabajo falla, ocurre lo siguiente:

- Si falla una acción Actualizar valores, la operación que desencadena la regla se bloquea y ninguna de las otras acciones de la regla de flujo de trabajo se realiza. Aparece un mensaje de error indicando al usuario que la operación ha fallado.
- Si falla cualquier otro tipo de acción de la regla de flujo de trabajo, el usuario recibe un mensaje de error pero la operación que desencadenó la regla no se bloquea y se pueden realizar otras acciones de la regla. Algunos mensajes de error, como el que aparece cuando falla una acción Crear tarea debido a que el usuario no tiene permiso para crear una tarea, no se muestran al usuario. Estos errores se almacenan en el archivo de registro.

Visibilidad del registro y acciones de flujo de trabajo

Cuando un usuario realiza una acción que activa una regla de flujo de trabajo, pueden fallar algunas de las acciones de la regla de flujo de trabajo si la acción del usuario provoca la pérdida de visibilidad del registro.

Por ejemplo, puede tener una regla de flujo de trabajo que se active al guardar un registro de cuenta modificado. Si un usuario propietario de un registro de cuenta reasigna la cuenta a otro usuario, se activa la

regla de flujo de trabajo al guardar el registro de cuenta. Si el propietario original del registro deja de tener visibilidad del registro de cuenta por cualquier medio, como ser miembro de un equipo o libro, falla cualquier acción de flujo de trabajo que requiera el acceso al registro de cuenta.

Modos de propiedad de registros y acciones de flujo de trabajo

Puede configurar tipos de registro que sean compatibles con los libros personalizados en diferentes modos de propiedad: modo usuario, modo mixto o modo libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252). El modo de propiedad del registro interactúa con las reglas y las acciones del flujo de trabajo.

Si una acción del flujo de trabajo Asignar un libro intenta eliminar el libro personalizado principal de un registro, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en el modo libro, se producirá un error en la acción del flujo de trabajo.
- Si el tipo de registro está configurado en el modo mixto, Oracle CRM On Demand eliminará el valor del campo Libro en el registro cuando se elimine el libro personalizado principal del registro.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, ninguno de los libros del registro será un libro personalizado principal y el modo de propiedad del registro no afectará a la acción del flujo de trabajo.

Si una acción de flujo de trabajo depende de un valor del campo Propietario en un registro, por ejemplo, cuando se configura una acción Enviar mensaje de correo electrónico para enviar correos electrónicos mediante la opción Dirección correo en registro, sucede lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en modo libro, la acción de flujo de trabajo falla.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario o modo mixto, y el campo que identifica la dirección de correo en el registro están en blanco, la acción de flujo de trabajo falla.

Por ejemplo, si configura una acción Enviar mensaje de correo electrónico para enviar correos electrónicos a un propietario de cuenta y el tipo de registro de cuenta está configurado en modo mixto, la acción de flujo de trabajo falla si el campo Propietario del registro de cuenta está en blanco. No obstante, si el campo Propietario está relleno, la acción de flujo de trabajo se realizará correctamente.

Latencia

Las reglas de flujo de trabajo se evalúan en secuencia y de forma síncrona. Por tanto, hasta que se evalúen todas las reglas, la operación de actualización global no se completa. Las reglas de flujo de trabajo agregan una determinada cantidad de latencia a las operaciones (es decir, el tiempo transcurrido entre el inicio de una operación y su finalización). Por ejemplo, cada tarea creada por una regla de flujo de trabajo puede agregar hasta un 20% de latencia a una operación de actualización de registros. Cada mensaje de correo electrónico creado por una regla de flujo de trabajo agrega cerca de un 5% de latencia.

Se tarda menos en evaluar expresiones. Para minimizar la latencia, agregue expresiones mutuamente excluyentes en las condiciones de flujo de trabajo. Cree sus propias reglas de flujo de trabajo de forma incremental y teniendo presente el rendimiento.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 353)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Acerca de las acciones de flujo de trabajo

Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla.

Puede crear los siguientes tipos de acciones de flujo de trabajo:

- **Asignar un libro.** La acción asignar un libro asigna un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Crear evento de integración.** La acción Crear evento de integración envía un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.
- **Crear tarea.** La acción crear tarea crea una tarea cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Enviar correo electrónico.** La acción enviar correo electrónico envía correos electrónicos cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Actualizar valores.** La acción actualizar valores actualiza campos automáticamente al modificar un registro, sin perder la información acerca del cambio original (es decir, la información acerca de cuándo se modificó el registro, quién lo hizo y qué se modificó). La acción se realiza al finalizar el período de espera definido en una o varias acciones de espera que preceden a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo.
- **Esperar.** La acción esperar hace que Oracle CRM On Demand retrase la ejecución de otras acciones (posteriores) en una regla de flujo de trabajo hasta que haya pasado un período determinado, o cuando se haya alcanzado una fecha y hora determinadas.

Hay tres acciones adicionales de flujo de trabajo que sólo están disponibles en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronización de libros de socios
- Sincronización de socios de libros

■ Sincronización de cuentas de socios propietarios

Para obtener más información sobre estas acciones y como usarlas, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) en Oracle Technology Network.

NOTA: si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Una vez creadas las acciones de la regla de flujo de trabajo, puede cambiar el orden de las acciones. Para obtener más información, consulte [Modificación del orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 352).

Al crear acciones para las reglas de flujo de trabajo, utilice el Expression Builder para seleccionar los campos de los registros y para definir expresiones a fin de calcular variables. Puede combinar las variables y los campos del registro en el asunto y en cuerpo del mensaje de un correo electrónico, en el asunto y la descripción de una tarea o el nuevo valor para un campo que desee actualizar. También puede utilizar el creador de expresiones para calcular la duración o la fecha y la hora de finalización de un período de espera en las acciones esperar de las reglas de flujo de trabajo. Las variables y los nombres de los campos de las expresiones que defina se sustituyen por valores cuando se aplican las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambio del orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo

Puede configurar las reglas de flujo de trabajo para que las acciones se ejecuten al caducar un límite de tiempo. Por ejemplo, puede configurar una cuenta para que una acción en una regla se ejecute cuando llegue la fecha de caducidad o en el caso de que no se haya trabajado en un registro durante algún tiempo.

Para configurar una regla de flujo de trabajo basada en el tiempo, agregue una o más acciones de acciones de espera a la regla. Cada vez que desee que se ejecute una acción basada en el tiempo, cree una acción que especifique el período de tiempo para el retraso o la fecha y hora final de retraso. Puede especificar períodos de tiempo o fechas directamente o puede crear una expresión para calcular el período o fecha. Entonces ordene las acciones en la regla para que la acción de espera aparezca inmediatamente antes de la acción que desee retrasar. Si se necesita más de una regla para rellenar un proceso de negocio, ordene las reglas correctamente para conseguir su objetivo.

Acerca de la reevaluación de las condiciones de flujo de trabajo tras acciones de espera

Al utilizar acciones de espera, puede especificar si la condición de regla de flujo de trabajo se debe volver a evaluar cuando finaliza el período de espera. Si la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en la acción de espera se encuentra seleccionada, al finalizar el período el registro se vuelve a leer y evaluar en contra de condición de la regla de flujo de trabajo.

Si no se cumple la condición de la regla (porque el registro ha cambiado durante el período de espera), las acciones restantes de la regla no se ejecutan. De forma predeterminada, la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera se encuentra seleccionada en acciones de espera.

Si anula la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en una acción Espera, al finalizar el período el registro se volverá a leer y se ejecutará en la siguiente acción en la regla sin comprobar que el registro aún cumple con la condición de la regla. Si dispone de una o más acciones en una regla, debe seleccionar la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en cada acción de espera en la que desee que se vuelva a evaluar la condición de regla al finalizar el período de espera.

Ejemplo de utilización de reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo

A continuación se muestra un ejemplo de cómo se pueden utilizar las reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo. Puede utilizar estas reglas de varias formas, según el modelo de negocio.

Las opciones de prioridad se utilizan para las solicitudes de servicio estándar, urgentes y críticas. La prioridad de una solicitud de servicio está establecida en Estándar de forma predeterminada cuando se crea la solicitud de servicio. Un proceso de negocio para el escalado de servicio necesita las siguientes acciones:

- 1 Después de crear una nueva solicitud de servicio y si el estado de la solicitud de servicio no se actualiza en 24 horas, la prioridad de la solicitud de servicio cambia a Urgente y se envía un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio para notificar al propietario que se debe actualizar la solicitud de servicio.
- 2 Si pasan otras 24 horas sin realizar ningún cambio al estado de la solicitud de servicio:
 - El campo Prioridad de la solicitud de servicio cambiará a Crítico.
 - La solicitud de servicio se vuelve a asignar al gestor del propietario original.

- Se envía un correo electrónico al propietario original de la solicitud de servicio y al nuevo propietario para indicarles que la solicitud de servicio se ha reasignado al gestor del propietario y que la prioridad se ha cambiado a Crítico.

Para cumplir estos requisitos, el administrador de la compañía configura una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro de solicitud de servicio, que se configura de la siguiente manera:

- 1 El activador de regla se establece en el siguiente valor: Al guardar el registro nuevo.
- 2 La condición de regla especifica que el estado de la solicitud de servicio no se establece en Pendiente, de la manera siguiente:


```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```
- 3 La siguiente secuencia de acciones se encuentra en la regla de flujo de trabajo:
 - a Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada
 - b Una acción Actualizar valores para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Urgente
 - c Una acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de las solicitud de servicio para notificar al propietario que la prioridad de la solicitud de servicio ha cambiado a Urgente y que se debe actualizar la solicitud de servicio
 - d Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada
 - e Una acción Actualizar valores para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Crítico
 - f Una acción Actualizar valores para asignar al gestor del propietario original como el nuevo propietario
 - g La acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio y para que el gestor del propietario les notifique que la solicitud de servicio se ha reasignado y que la prioridad de esta solicitud ha cambiado a Crítico

Para obtener información sobre la creación de acciones Espera y Actualizar valores en las reglas del flujo de trabajo, consulte [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349) y [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Creación de reglas de flujo de trabajo

Antes de comenzar. La funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand se debe configurar para la compañía, como se describe en [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313). Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

NOTA: una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento desencadenador de la regla. No obstante, se puede actualizar la condición del flujo de trabajo.

Para crear una regla de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:
 - Para crear una nueva regla de flujo de trabajo a partir de la copia de una existente, haga clic en Copiar en la regla de flujo de trabajo que desee copiar.
 - Para crear una nueva regla de flujo de trabajo que no esté basada en una existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.
- 4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla.

La siguiente tabla describe los campos de regla.

| Campo | Descripción |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de flujo de trabajo | Introducir un nombre exclusivo y limitado a 50 caracteres. |
| Activa | Utilice la casilla de verificación Activo para activar y desactivar la regla. Es posible activar al mismo tiempo un número cualquiera de reglas de flujo de trabajo. |
| Pedido | Este campo es de sólo lectura cuando crea la regla de flujo de trabajo. Determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, el mismo tipo de registro. Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Tras asociación con principal o Tras disociación con principal, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y |

| Campo | Descripción |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | el mismo tipo de registro. Posteriormente, puede cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Modificación del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte " Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo " en la página 353). |
| Salir | <p>Si selecciona la casilla de verificación Salir en esta regla de flujo de trabajo y se cumple la condición de la regla, se llevarán a cabo las acciones activas en esta regla de flujo de trabajo. No obstante, no se activará ninguna de las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, en el mismo tipo de registro principal.</p> <p>Si no se cumple la condición de la regla de trabajo, Oracle CRM On Demand aplicará la siguiente regla de la secuencia, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Salir en esta regla de flujo de trabajo.</p> |
| Tipo de registro | <p>Seleccione el tipo de registro para la regla de flujo de trabajo.</p> <p>En el caso de eventos desencadenadores de creación, actualización y eliminación, cada regla de flujo de trabajo está relacionada únicamente con un tipo de registro. La regla se evalúa para ese tipo de registro y las acciones se realizan sobre ese mismo tipo. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro de la regla.</p> <p>Para las reglas de flujo de trabajo donde el evento desencadenador en la reglas Tras asociación con principal o Tras disociación del principal, seleccione el tipo de registro del registro secundario. Por ejemplo, si desea que la regla de flujo de trabajo se desencadene cuando se asocie un registro de contacto a un registro de cuenta, seleccione Contacto en este campo y seleccione Cuenta en el campo Tipo de registro principal.</p> |
| Evento desencadenador | <p>Seleccione el evento que desencadena la regla.</p> <p>Cuando este evento tiene lugar en un registro de un tipo concreto, se evalúa la regla. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el evento desencadenador de la regla.</p> <p>NOTA: los eventos desencadenadores Tras asociación con principal y Tras disociación del principal sólo son compatibles para los tipos de registro Cuenta, Contacto y Oportunidad. Para obtener más información, consulte la sección Eventos desencadenadores de asociación o disociación del tema Acerca de</p> |

| Campo | Descripción |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | las reglas de flujo de trabajo (en la página 313). |
| Tipo de registro principal | <p>Este campo se muestra al seleccionar el evento desencadenador Tras asociación con principal o Tras disociación del principal.</p> <p>Seleccione el tipo de registro principal. Por ejemplo, si está configurando una regla de flujo de trabajo que se desencadenará cuando se asocie un registro de contacto con un registro de cuenta principal, seleccione Cuenta en este campo y Contacto en el campo de tipo de registro.</p> |

- 5 Si desea definir alguna condición en la regla de flujo de trabajo, haga clic en el icono *fx* de la sección Condición de regla de flujo de trabajo y utilice el Expression Builder para definir la condición de la regla de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (en la página 660).

NOTA: si no se define ninguna condición en la regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.

Al crear condiciones en las reglas de flujo de trabajo, tenga en cuenta las siguientes cuestiones:

- Las condiciones de la regla de flujo de trabajo pueden contener un máximo de 1024 caracteres.
- Puede configurar reglas de trabajo que sean específicas de un canal o rol determinados. Para obtener más información sobre la restricción de reglas de flujo de trabajo a roles o canales concretos, consulte [Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos](#) (en la página 331).
- Para determinar si se ha actualizado un campo de un registro, utilice una condición similar a la siguiente en la regla de flujo de trabajo. En este ejemplo, la cadena utilizada para determinar si ha cambiado el campo es *No válido*, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando:

```
IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "No válido")
```

PRECAUCIÓN: la función PRE no devuelve el valor anterior de un campo si la función se utiliza en otro flujo de trabajo o acción llamada después de una acción de espera. Para obtener más información sobre la función PRE(), consulte [PRE](#) (en la página 711).

- 6 Si la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo está disponible, podrá especificar que se cancele la operación de grabación si no se cumple la condición de la regla.

Para obtener más información acerca de cómo especificar que se cancele la operación de grabación si no se cumple la condición de la regla, consulte [Cancelación de operaciones de grabación de flujo de trabajo](#) (consulte "Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo" en la página 329).

- 7 Guarde la regla de flujo de trabajo.

Cuando haya guardado la regla, puede crear acciones para dicha regla. Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla. Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Cancelación de operaciones de grabación de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo](#)" en la página 329)
- [Cambio del orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 352)
- [Cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (consulte "[Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 353)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo

Para determinados tipos de registros, en las reglas de flujos de trabajo en las que el activador sea Antes de guardar registro modificado, puede especificar que la operación para guardar los cambios que han activado la regla se va a cancelar si no se cumple la condición de regla. Sin embargo, los cambios que realice Oracle CRM On Demand no se cancelan, incluso aunque especifique que la operación de guardado se va a cancelar.

La opción Cancelar grabación está disponible exclusivamente en reglas de flujo de trabajo en las que el evento activador sea Antes de guardar registro modificado y está disponible solamente para determinados tipos de registro. Además, su rol de usuario determina en qué tipos de registros está disponible la opción Cancelar grabación, de la siguiente forma:

- Si su rol de usuario tiene el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo, la opción Cancelar grabación estará disponible en reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Oportunidad.
- Si su rol de usuario tiene el privilegio Cancelar guardado del flujo de trabajo, así como el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo, la opción Cancelar grabación estará disponible en reglas de flujo de trabajo para los siguientes tipos de registro:
 - Cuenta
 - Actividad
 - Contacto
 - Objeto personalizado 01

- Objeto personalizado 02
- Objeto personalizado 04 y superiores
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Ingresos
- Solicitud de servicio

Para cancelar la operación de guardado de un flujo de trabajo si no se cumple la condición de regla

- 1** En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones si la condición es falsa, seleccione la casilla de verificación Cancelar grabación.
- 2** (Opcional) Especifique el mensaje de error que se mostrará cuando se cancele la operación de grabación por el hecho de que no se cumpla la condición de la regla.
- 3** Guarde los cambios.

En la siguiente tabla, se describen las opciones propias de la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo.

| Campo | Descripción |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cancelar grabación | <p>Si selecciona esta casilla de verificación, se realizarán las siguientes acciones en caso de que no se cumpla la condición de la regla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Finaliza la regla de flujo de trabajo. ■ También finalizan todas las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro que contengan el evento desencadenador Antes de guardar reg. mod. ■ Se deshacen todos los cambios anteriores realizados en el estado del registro, excepto los realizados por Oracle CRM On Demand. ■ El registro vuelve a su estado original. Sin embargo, si Oracle CRM On Demand realiza una actualización del registro, el cambio anula la acción Cancelar grabación. Por ejemplo, si el contacto principal se quita de los contactos relacionados, Oracle CRM On Demand actualiza la información de contacto principal en el registro de oportunidad principal. Esta actualización de Oracle CRM On Demand anula cualquier acción Cancelar grabación en el registro de oportunidad. ■ No se desencadena ninguna regla de flujo de trabajo posterior para el mismo tipo de registro que contenga el |

| Campo | Descripción |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>evento desencadenador Al modificar reg. guardado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se devuelve un mensaje según se describe a continuación: <ul style="list-style-type: none"> ■ En caso de que alguna acción de usuario active la regla, aparece un mensaje al usuario cuya acción ha activado la regla. ■ En caso de que sea algún servicio web el que invoque la regla, se devuelve un mensaje al servicio web como una cadena de error. <p>Puede especificar el mensaje en el campo Mensaje mostrado.</p> <p>En caso de que la selección de esta casilla de verificación esté anulada, la operación de grabación no se ve afectada (y no se devuelve ningún mensaje) en caso de que no se cumpla la condición de la regla.</p> <p>La selección de la casilla de verificación Cancelar grabación está anulada de forma predeterminada.</p> |
| Mensaje mostrado | <p>En este campo, puede especificar el mensaje que se devuelve al usuario o el servicio web en caso de que no se cumpla la condición de la regla y de que la casilla de verificación Cancelar grabación esté seleccionada para dicha regla.</p> <p>En caso de no especificar ningún mensaje en este campo, se devolverá un mensaje predeterminado. El mensaje puede contener un máximo de 1.999 caracteres.</p> |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)

Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos

Para restringir una regla de flujo de trabajo a canales o roles concretos, agregue una condición a la regla de flujo de trabajo.

Para evitar que un canal llame a una regla de flujo de trabajo

- Utilice la función `ExcludeChannel()` en la expresión de condición.

Por ejemplo, para evitar que una operación de importación de gran tamaño active una regla de flujo de trabajo, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

```
ExcludeChannel ("Importar")
```

Para obtener más información sobre la función `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel](#) (en la página 679).

Para restringir una regla de flujo de trabajo a un rol concreto

- Utilice la función `UserValue()` con el atributo `<Rol>` en la expresión de condición.

Por ejemplo, para restringir una regla de flujo de trabajo y que se llame sólo cuando el rol del usuario cuya acción activa la regla sea Administrador y la prioridad del registro esté establecida en Alta, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

```
UserValue('<Rol>')="Administrador" AND [<Prioridad>]="Alta"
```

Para obtener más información sobre la función `UserValue()`, consulte [UserValue](#) (en la página 720).

Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro

Una acción para asignar un libro en una regla de flujo de trabajo asigna automáticamente un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente explica cómo crear una acción para asignar un libro.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Para crear una acción para asignar un libro

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
 - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
 - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Asignar un libro.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace [Copiar para la acción](#).

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Haga clic en el botón del selector junto al campo Nombre del libro.
- 7 En la búsqueda de libros, seleccione el libro al que desea asignar registros y haga clic en Aceptar.
- 8 Seleccione la opción de asignación adecuada y Aplicar a.
Para obtener una descripción de las opciones, consulte [Asignar registros a libros](#) (consulte "[Asignación de registros a libros](#)" en la página 286).
- 9 Guarde la acción.

Modos de propiedad de registros y asignación de libros

Puede configurar tipos de registro que sean compatibles con los libros personalizados en diferentes modos de propiedad: modo usuario, modo mixto o modo libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252). El modo de propiedad del registro interactúa con las reglas y las acciones del flujo de trabajo.

Si una acción del flujo de trabajo Asignar un libro intenta eliminar el libro personalizado principal de un registro, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en el modo libro, se producirá un error en la acción del flujo de trabajo.
- Si el tipo de registro está configurado en el modo mixto, Oracle CRM On Demand eliminará el valor del campo Libro en el registro cuando se elimine el libro personalizado principal del registro.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, ninguno de los libros del registro será un libro personalizado principal y el modo de propiedad del registro no afectará a la acción del flujo de trabajo.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración

La acción Crear evento de integración en una regla de flujo de trabajo envía automáticamente un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.

Acerca de las acciones de creación de evento de integración y de espera

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones por regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear un evento de integración.

Antes de comenzar. Para realizar el procedimiento descrito aquí, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Para crear una acción de creación de evento de integración

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
 - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

- b** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- c** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
- 2** Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 3** En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear evento de integración.
NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.
CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
- 4** En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5** Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6** Seleccione las colas de integración en las que se escribirán los eventos de integración.
- 7** Guarde la acción de flujo de trabajo.
- 8** En el menú de nivel de registro de la lista de acciones, seleccione Configurar para la acción de evento de integración que desee configurar.
NOTA: la opción Configurar no está disponible para acciones en las que el evento activador sea Cuando se combinan registros.
- 9** En la página Configurar seguimiento de evento de integración, seleccione las casillas de verificación para los campos, según sea necesario:
 - Seleccione la casilla de verificación Incluir siempre si desea que el campo se incluya en el evento de integración, incluso aunque el valor del campo no haya cambiado.
 - Seleccione la casilla de verificación Seguimiento de cambios si desea que se genere un evento de integración cada vez que se actualice este campo.
- 10** Guarde los cambios.

En la tabla siguiente se describen los campos de la página Configurar seguimiento de evento de integración.

| Campo | Descripción |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre mostrado | Nombre del campo, tal cual se muestra en la interfaz de usuario. |
| Etiqueta de integración | Etiqueta de integración que se utiliza cuando el campo se incluye en el evento de integración |

| Campo | Descripción |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obligatorio | Esta casilla de verificación de sólo lectura indica si el campo se ha configurado como campo necesario. |
| Incluir siempre | Seleccione esta casilla de verificación si desea que el campo se incluya en el evento de integración, incluso aunque el valor del campo no haya cambiado. NOTA: la casilla de verificación Incluir siempre está seleccionada de forma predeterminada y su selección no se puede anular para determinados tipos que usa Oracle CRM On Demand. |
| Seguimiento de cambios | Seleccione esta casilla de verificación si desea que se genere un evento de integración cada vez que se actualice este campo. NOTA: la casilla de verificación Seguimiento de cambios no está disponible si el evento de activación para la regla de flujo de trabajo es Antes de eliminar el registro, Tras asociación con principal o Tras disociación de principal. Asimismo, si el evento de activación para la regla de flujo de trabajo es Tras asociación con principal o Tras disociación de principal, el conjunto de campos mostrado en la página será el conjunto de campos a nivel de registro secundario. No puede configurar el conjunto de campos incluido en el evento de integración a nivel de registro principal. |

Para obtener más información sobre los eventos de integración, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 633).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)
- [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 633)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea

Una acción de creación de tarea en una regla de flujo de trabajo crea una tarea automáticamente cuando se cumplen las condiciones en la regla de flujo de trabajo.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

La acción Crear tarea está disponible para el tipo de registro Actividad, por lo que puede configurar reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al guardar nuevos registros de actividad o actualizar, eliminar o restaurar registros de actividad existentes. Las tareas de seguimiento creadas para los registros de actividad no activan las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el tipo de registro Actividad. Para obtener más información, consulte [Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades](#) (en la página 341).

Tareas enlazadas a registros principales

Si una regla de flujo de trabajo se basa en un tipo de registro que admite tareas secundarias, cuando se crea una tarea con la acción Crear tarea, el registro que ha activado la regla de flujo de trabajo se convierte en el registro principal del nuevo registro de tarea secundaria. Además, las actividades creadas por las acciones de la regla de flujo de trabajo se enlazan automáticamente a otros registros principales, de la siguiente forma:

- Cuando se crea una actividad para un registro de oportunidad con una acción Crear tarea, la acción de flujo de trabajo enlaza automáticamente la actividad a la cuenta principal de la oportunidad, así como al propio registro de oportunidad.
- Cuando se crea una actividad para un registro de solicitud de servicio con una acción Crear tarea, la acción de flujo de trabajo enlaza automáticamente la actividad a la cuenta principal y el contacto de la solicitud de servicio, así como al propio registro de solicitud de servicio.

Si una regla de flujo de trabajo se basa en un tipo de registro que no admite tareas secundarias, cuando se crea una tarea con la acción Crear tarea en la regla, la tarea no se enlaza a ningún registro principal.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear una tarea.

NOTA: para que una acción Crear tarea se realice correctamente, el usuario cuyas acciones activen la regla de flujo de trabajo deben tener los derechos de acceso adecuados para crear una tarea.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Para crear una acción de creación de tarea

1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

- a** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- b** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- c** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

NOTA: si selecciona la opción Dirección de correo en registro en el campo Propietario para la tarea y el propietario del registro es un usuario inactivo, no se creará la tarea.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo | Descripción |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propietario | <p>Seleccione el tipo de propietario de la tarea (Dirección de correo en registro o Usuario específico) y, a continuación, el propietario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el usuario en la lista. <p>Si seleccione un rol de equipo como propietario, la regla de flujo de trabajo crea una tarea para cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol.</p> <p>NOTA: para las cuentas, contactos y oportunidades, cualquier rol de equipo personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible para su selección en la lista de propietarios Dirección correo en registro. Para obtener más información sobre la personalización de registros, consulte la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 72).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el propietario de la tarea. <p>NOTA: para obtener información sobre qué modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas generadas automáticamente, consulte Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente (en la página 257).</p> |
| Tipo | Seleccione el tipo de actividad en la lista desplegable. |
| Fecha de vencimiento | <p>Introduzca una expresión que se evalúe en la fecha de vencimiento de la tarea. Puede utilizar Expression Builder para crear la expresión. Haga clic en el icono fx junto al campo para que se abra la ventana Expression Builder. La expresión puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p>NOTA: para que la acción de flujo de trabajo funcione correctamente, el campo Fecha de vencimiento debe contener una expresión que se evalúe en una fecha válida. No introduzca nada más, como una fecha o un valor entero, en este campo.</p> <p>Si la expresión introducida se evalúa en una fecha anterior o igual que la fecha actual, la fecha de vencimiento será la actual de forma predeterminada.</p> <p>La fecha de vencimiento se puede establecer en un máximo de 2400 días en el futuro. Si la expresión se evalúa en más de 2400 en el futuro, la fecha de vencimiento se establece en estos 2400 días. Por ejemplo, si la expresión contiene Today()+3000, el resultado se calcula como Today()+2400.</p> <p>Si la expresión se evalúa en una fecha no válida o en cualquier otro tipo de dato, como cadena, entero o booleano, se produce</p> |

| Campo | Descripción |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>un error y no se crea la actividad.</p> <p>Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis de Expression Builder para comprobar la sintaxis de la expresión. Sin embargo, Expression Builder no verifica si la expresión se evalúa en una fecha válida.</p> <p>Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 660).</p> |
| Prioridad | Seleccione la prioridad de la actividad en la lista desplegable. |
| Estado | Seleccione el estado de la actividad en la lista desplegable. |
| Moneda de la tarea | Seleccione una moneda. |
| Privado | Active esta casilla de verificación si desea que sólo el propietario de la tarea vea la tarea. |
| Asunto | <p>Introduzca la línea de asunto de la tarea.</p> <p>Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a una cadena.</p> <p>Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;">Llamar a %%%[<ContactLastName>]%%%</p> <p>Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente.</p> <p>Por ejemplo, %%%Today() + 30%%% agrega 30 días a la fecha actual, pero %%%Today() %%%+ 30 concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual.</p> <p>Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono fx junto al campo.</p> <p>Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres,</p> |

| Campo | Descripción |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones. |
| Descripción | <p>Introduzca la descripción de la tarea.</p> <p>Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, de la misma forma descrita para el campo Asunto.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.</p> |

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

En este tema se proporciona un ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al crear registros de actividad. Puede utilizar esta funcionalidad de forma diferente, dependiendo del modelo de negocio.

Si desea que se cree de forma automática una tarea de seguimiento cada vez que un usuario cree una nueva actividad, la tarea de seguimiento se debe configurar de la siguiente forma:

- La tarea es una llamada.

- La fecha de vencimiento de la tarea de seguimiento es dos días después de la creación de la tarea original.
- La prioridad de la tarea de seguimiento se establece en 1-Alta.
- El propietario de la tarea de seguimiento es el mismo que el de la actividad original.

Para configurar una regla de flujo de trabajo para crear una tarea de seguimiento para una nueva actividad

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Nuevo en la barra de título.
- 4** En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla, de la siguiente forma:
 - a** En el campo Nombre de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la regla de flujo de trabajo.
 - b** Seleccione la casilla de verificación Activo.
 - c** En el campo Tipo de registro, seleccione Actividad.
 - d** En el campo Evento de trigger, seleccione Al guardar el registro nuevo.
- 5** Guarde la regla de flujo de trabajo.
- 6** En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la barra de título Acciones, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.
- 7** En la página de edición de acciones de flujo de trabajo, rellene la información de la acción de la siguiente forma:
 - a** En el campo Nombre de acción, introduzca un nombre para la acción.
 - b** Seleccione la casilla de verificación Activo.
 - c** En el campo Propietario, seleccione Dirección correo en registro y elija Propietario de la actividad.
 - d** En el campo Tipo, seleccione Llamada.
 - e** En el campo Fecha de vencimiento, haga clic en el icono fx, introduzca la siguiente expresión en el campo Expresión de la ventana Expression Builder y guarde la expresión:
`Today()+2`
 - f** En el campo Prioridad, seleccione 1-Alta.
 - g** En el campo Asunto, introduzca la línea de asunto de la tarea, por ejemplo, *Visita de seguimiento para nueva actividad*.

- 8 Guarde la acción de flujo de trabajo.

Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico

Una acción de envío de correo electrónico en una regla de flujo de trabajo envía automáticamente un correo electrónico cuando se cumplen las condiciones en una regla de flujo de trabajo.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Acerca de la dirección de origen en correos electrónicos enviados mediante acciones del flujo de trabajo

Al especificar la dirección de origen para los correos electrónicos enviados mediante una acción de flujo de trabajo Enviar mensaje de correo electrónico, puede seleccionar una de las siguientes opciones:

■ Dirección de correo electrónico predeterminada

Si selecciona esta opción, la dirección de origen del mensaje de correo electrónico es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente del mensaje de correo electrónico se define como support@crmondemand.com. Si el destinatario de correo electrónico intenta responder al mensaje, la dirección del campo Para de la respuesta se establecerá automáticamente en support@crmondemand.com.

NOTA: a partir de la versión 20 de Oracle CRM On Demand, la dirección de origen predeterminada de los mensajes de correo electrónico enviados mediante acciones de flujo de trabajo Enviar mensaje de correo electrónico es donotreply@crmondemand.com. En las versiones de Oracle CRM On Demand anteriores a la 20, la dirección de origen predeterminada era support@crmondemand.com.

■ Usuario actual

Si selecciona esta opción, el mensaje de correo electrónico se envía en nombre del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo. La dirección de origen del mensaje de correo electrónico es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente del mensaje de correo electrónico se define como la dirección de correo electrónico del usuario. Si el destinatario de correo electrónico responde al mensaje, la dirección del campo Para en la respuesta se define automáticamente como la dirección de correo electrónico del usuario que ha iniciado sesión que activa la regla de flujo de trabajo.

■ Dirección de correo electrónico específica

Si selecciona esta opción, el mensaje de correo electrónico se envía en nombre de la dirección de correo electrónico que especifique en la acción de flujo de trabajo. La dirección de origen del mensaje de correo electrónico es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente del mensaje de correo electrónico se define como la dirección de correo electrónico que haya especificado. Si el destinatario de correo electrónico responde al mensaje, la dirección del campo Para en la respuesta se define automáticamente como la dirección de correo electrónico que haya especificado en la acción de flujo de trabajo.

NOTA: Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico de flujo de trabajo para que se pueda realizar un seguimiento del mensaje en el sistema de entrega de mensajes de correo electrónico de Oracle.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para enviar un correo electrónico.

NOTA: la funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand no está pensada para usarse como una herramienta para el envío masivo de mensajes de correo electrónico. Si necesita enviar muchos mensajes de correo electrónico a sus clientes, le recomendamos que utilice un producto como Oracle CRM On Demand Marketing para responder a sus necesidades.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Para crear una acción de envío de correo electrónico

1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

- a** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- b** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- c** En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Enviar mensaje de correo electrónico.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 En el campo De, seleccione o introduzca la dirección desde la que se va a enviar el mensaje de correo electrónico, de la manera siguiente:

- Seleccione la opción Correo electrónico predeterminado para enviar el correo electrónico desde la dirección predeterminada.
- Seleccione la opción Usuario actual para enviar el mensaje de correo electrónico en nombre del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo.
- Seleccione la opción Dirección de correo electrónico específica para enviar el correo electrónico en nombre de una dirección específica y, a continuación, especifique la dirección.

Al introducir la dirección, se aplican las siguientes restricciones:

- Puede introducir la dirección de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.

- Especifique sólo una dirección de correo electrónico. El campo De no admite varias direcciones.
- Si especifica una dirección de correo electrónico absoluta, debe especificar la dirección entre comillas simples o dobles.
- El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que la dirección sea válida.
- Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

7 En el campo Para, seleccione o introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario del correo electrónico, de la siguiente forma:

- Seleccione Usuario específico o Dirección de correo en registro y, a continuación, seleccione el destinatario, de la siguiente forma:
 - Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario.
 - Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el destinatario en la lista.

Si selecciona un rol de equipo como destinatario, la regla de flujo de trabajo envía el correo a cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol.

NOTA: para las cuentas, contactos y oportunidades, cualquier rol de equipo personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible para su selección en la lista de destinatarios Dirección correo en registro. Para obtener más información sobre la personalización de registros, consulte la [página de personalización de aplicaciones de tipos de registro](#) (en la página 72).

- Seleccione la opción Dirección de correo específica y, a continuación, especifique las direcciones.

Al introducir las direcciones, se aplican las siguientes restricciones:

- Puede introducir direcciones de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
- Para introducir varias direcciones, utilice el delimitador de punto y coma (;).
- Debe incluir las direcciones de correo electrónico absolutas entre comillas simples o dobles.
- El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que las direcciones sean válidas.
- Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

En el siguiente ejemplo se muestra una entrada con varias direcciones:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 Introduzca la línea de asunto del mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a un valor de texto.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

Se ha creado una nueva cuenta %%%[<AccountType>]%%%

Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de

función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente.

Por ejemplo, `%%Today() + 30%%` agrega 30 días a la fecha actual, pero `%%Today() %%+ 30` concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual.

Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono *fx* junto al campo. Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder.

Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las funciones y los nombres de campos.

9 Introduzca el mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, como se describe en el paso 3.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

Estimado señor `%%[<apellidosdelcontacto>]%%`,

Este campo puede contener un máximo de 2000 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.

10 Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores

Una acción para actualizar valores en una regla de flujo de trabajo actualiza automáticamente los campos cuando se cambia un registro, sin perder la información sobre el cambio original (es decir, información sobre cuándo se cambió un registro, quién lo hizo y qué datos se cambiaron). La acción se realiza al finalizar el período de espera definido en una o varias acciones Espera, de existir, que preceden a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo.

A menos que el evento de activación para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado, debe haber al menos una acción Espera activa que preceda a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo. Excepto en las reglas de flujo de trabajo en las que el evento de activación sea Antes de guardar registro modificado, Oracle CRM On Demand le permite activar una acción Actualizar valores sólo si la acción va precedida de una acción Espera activa.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para actualizar valores.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Para crear una acción de actualización de valores

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
 - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
 - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Actualizar valores.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

| Campo | Descripción |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del campo | Seleccione el nombre del campo que se va a actualizar en la lista desplegable. |
| Valor | <p>Haga clic en el icono <i>fx</i> que aparece junto al campo, y defina la expresión que calcula el nuevo valor para el campo. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis del Expression Builder para probar la sintaxis.</p> <p>Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Si define una expresión para calcular un campo, como un campo Margen personalizado, siendo Margen igual a Ingresos menos Costo, entonces el valor del campo se calcula cada vez que se activa la regla de flujo de trabajo, aunque Ingresos o Costo no hayan cambiado. Para obtener el mejor rendimiento, puede definir una condición adicional en la regla de flujo de trabajo, por ejemplo:</p> <pre>FieldValue('<Ingresos>') <> PRE('<Ingresos>') O FieldValue('<Coste>') <> PRE('<Coste>')</pre> <p>La función PRE devuelve el valor que había en el campo antes de que éste se actualizara.</p> |
| Sobrescribir valores existentes | <p>Active esta casilla de verificación si el valor existente en el campo se va a sobrescribir con el nuevo valor.</p> <p>Si el campo ya contiene un valor, el valor no se actualiza a no ser que esta casilla de verificación esté activada.</p> <p>Si el campo está vacío, se actualiza con el nuevo valor, incluso aunque la selección de esta casilla de verificación esté anulada.</p> |

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)

- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera

Una acción de espera en una regla de flujo de trabajo le permite retrasar la ejecución de otras (siguientes) acciones en una regla de flujo de trabajo hasta que haya transcurrido un período o se llegue a una fecha y hora concretas.

Acerca de las acciones de espera y de creación de evento de integración

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones por regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción de espera.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Administrar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Para crear una acción de espera

- 1 Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
 - a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
 - c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
- 2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Espera.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace [Copiar para la acción](#).

- 4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
- 5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
- 6 Si no desea que Oracle CRM On Demand vuelva a evaluar las condiciones de la regla después de finalizar el periodo de espera, anule la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera.

NOTA: para obtener más información sobre la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324).

- 7 Especifique la duración de la espera, utilizando una de las siguientes opciones:
 - Seleccione la opción Período y, a continuación, introduzca el periodo del retraso en años, meses, días, horas y minutos de la manera siguiente:
 - En el campo Años, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 5.
 - En el campo Meses, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 12.
 - En el campo Días, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
 - En el campo Horas, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
 - En el campo Minutos, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 59.

No puede especificar un valor negativo o no entero como por ejemplo 1,5.

- Seleccione la opción Expresión de período, a continuación haga clic en el icono fx junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular el periodo del retraso.

Puede utilizar la función Duración en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte [Duración](#) (consulte "Duration" en la página 677).

La expresión se debe evaluar como un número. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular el periodo de un retraso:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

La duración máxima admitida es 'P5Y12M200DT200H59M'; es decir, 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos.

NOTA: si el período de espera calculado es negativo, el período de espera se define en cero y la acción Espera se completa inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

- Seleccione la opción Hora, haga clic en el icono de agenda y seleccione la fecha final y la hora del retraso.

Seleccione la hora en función de la zona horaria especificada en la configuración personal.

- Seleccione la opción Expresión de hora, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular la fecha final y la hora del retraso.

Puede utilizar la función Duración en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte [Duración](#) (consulte "Duration" en la página 677).

La expresión se debe evaluar como fecha y hora. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular la fecha final y la hora del retraso:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

NOTA: si la fecha y hora finales calculadas ya han transcurrido, el período de espera de la acción se define en 0 (cero) y la acción Espera se completa inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

Si la expresión no se evalúa como una fecha y hora válidas, la acción Espera se completa inmediatamente y cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

Si la expresión se evalúa como una fecha y hora superior a 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos (es decir, la duración de espera máxima admitida) tras la fecha y hora activadora, la fecha final y hora se calculan como la fecha y hora activadora más la duración de espera máxima admitida.

8 Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)

- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo

Si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, comenzando con la acción número 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla.

Para cambiar el orden de las acciones en una regla de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla a la que desea cambiar el orden de las acciones.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrado de listas.
- 4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 5 En la barra de título Acciones de la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en el botón Editar orden.
- 6 En la página Editar orden de acción, utilice las flechas de dirección para cambiar el orden de las acciones.

NOTA: si existe una acción Actualizar valores en la regla, debe estar precedida por al menos una regla de acción de espera activa en la regla, a no ser que el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar reg. mod.
- 7 Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro](#) (en la página 332)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración](#) (en la página 334)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea](#) (en la página 337)

- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico](#) (en la página 343)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores](#) (en la página 347)
- [Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera](#) (en la página 349)

Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Después de asociación con principal o Después de disociación con principal, Oracle CRM On Demand asignará automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro principal. El número de pedido determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca una secuencia de reglas de flujo de trabajo basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador y, si procede, en el mismo tipo de registro principal. Puede cambiar el orden de las reglas.

Por ejemplo, si crea una regla de flujo de trabajo basada en el tipo de registro Cuenta, con el evento activador Antes de eliminar el registro y ya hay dos reglas de flujo de trabajo con el mismo tipo de registro y evento activador, se asigna a la nueva regla el número 3. Posteriormente puede cambiar el número de orden, para que la nueva regla sea la primera invocada para el tipo de registro y evento activador especificados.

El procedimiento siguiente explica cómo cambiar el orden de una regla de flujo de trabajo.

Para cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla cuyo orden desea cambiar y haga clic en el vínculo de nombre de la regla.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

- 4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en Editar orden.
- 5 En la página Editar orden de flujo de trabajo, utilice las flechas para cambiar el orden de la regla.
- 6 Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

NOTA: si elimina una regla del flujo de trabajo, se cambiará automáticamente el orden de las otras reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Sin embargo, si convierte una regla de flujo de trabajo en inactiva, su orden dentro de la lista de reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger no cambia (pero no se invoca la regla).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)

Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Si desactiva una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de una acción de espera de la regla se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Si desactiva una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una regla de flujo de trabajo.

Para desactivar una regla de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea desactivar.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
- 4 En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Editar.
- 5 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.
- 6 Guarde los cambios.

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una acción de regla de flujo de trabajo.

Para desactivar una acción de regla de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.

- 4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 5 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
- 6 En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Editar.
- 7 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.
NOTA: si existe una acción Actualizar valores en la regla, la acción debe venir precedida por al menos una acción Espera activa en la regla, a menos que el evento activador para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado. Si intenta desactivar una acción Espera y ninguna otra acción Espera precede a la acción Actualizar valores, Oracle CRM On Demand no le permite desactivar la acción Espera.
- 8 Guarde los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 353)
- [Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 355)

Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Cuando elimina una regla de flujo de trabajo, también se eliminan todas las acciones de la regla. Además, los números de orden en las reglas restantes para el tipo de registro relevante se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existen intervalos en la secuencia de números.

Si elimina una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de una acción de espera de la regla se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Cuando elimina una acción de una regla de flujo de trabajo, los números de orden en las acciones restantes de la regla se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existe ningún intervalo en la secuencia de los números.

Si elimina una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activan ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una regla de flujo de trabajo.

Para eliminar una regla de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea eliminar.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
- 4 En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Eliminar.
- 5 Confirme que desea eliminar la regla.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una acción de regla de flujo de trabajo.

Para eliminar una acción de regla de flujo de trabajo

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
- 3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.
Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas.
- 4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
- 5 En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
- 6 En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Eliminar.
NOTA: si la regla tiene una acción Actualizar valores, la acción debe venir precedida por al menos una acción Espera activa para la regla, a menos que el evento activador para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado. Si intenta eliminar una acción Espera y no hay otra acción Espera que preceda a la acción Actualizar valores, Oracle CRM On Demand no le permite eliminar la acción Espera.
- 7 Confirme que desea eliminar la acción.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313)
- [Acerca de las acciones de flujo de trabajo](#) (en la página 322)
- [Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo](#) (en la página 324)
- [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326)
- [Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 352)
- [Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 353)
- [Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones](#) (en la página 354)

Supervisor de flujo de trabajo

Puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para ver instancias de acciones de espera de flujo de trabajo que se encuentran en estado Pendiente e instancias de acciones de flujo de trabajo que finalizaron inesperadamente tras un período de espera de una acción de espera finalizada.

La página Supervisor de flujo de trabajo muestra dos listas:

- Una lista de instancias pendientes
- Una lista de instancias de error

Instancias pendientes

Desde el Supervisor de flujo de trabajo, puede ver detalles de las instancias pendientes y detalles de las acciones de flujo de trabajo. Por ejemplo, si una instancia de una acción de espera de flujo de trabajo se encuentra en estado Pendiente más tiempo de lo esperado, puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para estudiar la instancia y consultar la configuración de la acción de flujo de trabajo, y, si fuese necesario, puede eliminar la instancia.

NOTA: cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo.

Por ejemplo, podría configurar una regla de flujo de trabajo con la siguiente secuencia de acciones prevista:

- 1 Una acción de espera con una duración de 24 horas
- 2 Una acción de envío de correo electrónico
- 3 Una acción de espera con una duración de 48 horas
- 4 Una acción de envío de correo electrónico
- 5 Una acción de creación de tarea

Si las acciones se configuran correctamente, la primera acción de espera de la secuencia, acción 1, permanece en estado Pendiente durante 24 horas. Cuando el período de espera finaliza, se ejecuta la acción de envío de

correo electrónico (acción 2). La segunda acción de espera (acción 3 de la regla de flujo de trabajo) es la siguiente en la secuencia. Permanece en estado Pendiente durante 48 horas. Cuando el período de espera finaliza, se ejecutan la acción de envío de correo electrónico (acción 4) y la acción de creación de tarea (acción 5).

Sin embargo, si el período de espera de la acción 3 se especificó incorrectamente como 48 días en lugar de 48 horas, la acción permanecerá en estado Pendiente hasta que transcurran 48 días. Puede ver la acción de la lista pendiente en el Supervisor de flujo de trabajo y puede visualizar los detalles de la acción para comprobar si el período de espera no se especificó correctamente. A continuación, puede eliminar la instancia de acción de espera.

Cuando elimina la instancia de acción de espera, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y las acciones restantes de la instancia de regla no se ejecutan. En el ejemplo anterior:

- Si elimina la acción 1 encontrándose pendiente, las acciones 2, 3, 4 y 5 no se ejecutan.
- Si elimina la acción 3 encontrándose pendiente, las acciones 4 y 5 no se ejecutan.

NOTA: las acciones de espera son el único tipo de acciones de flujo de trabajo que se mantienen en estado Pendiente.

Instancias de error

También puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para ver detalles de algunas instancias de flujo de trabajo fallidas. Las instancias fallidas de acciones de flujo de trabajo sólo se registran en el Supervisor de flujo de trabajo en el caso de que la acción falle después del fin del período de espera en una acción de espera de la regla de flujo de trabajo.

En todos los demás casos, cuando se produzca un fallo en una instancia de flujo de trabajo, el fallo se notifica de forma inmediata al usuario cuyas acciones han activado la regla de flujo de trabajo. El fallo se indica en un mensaje de error que aparece en pantalla o en el archivo de registro. Los mensajes de error relacionados con acciones con fallos de las reglas de flujo de trabajo que se activen mediante un servicio web se notifican como respuesta al servicio web.

Como ejemplo, podría configurar una regla de flujo de trabajo con la siguiente secuencia de acciones:

- 1 Una acción de envío de correo electrónico
- 2 Una acción de creación de tarea
- 3 Una acción de espera
- 4 Una acción de envío de correo electrónico

Si la acción 1 o la acción 2 finalizan a causa de un error, se informará del fallo mediante un mensaje de error en la pantalla o en el archivo de registro. Si la acción 3 falla antes del inicio del período de espera, también se informa del fallo en un mensaje de error en la pantalla o en el archivo de registro. Si la acción 3 falla tras finalizar el período de espera o si la acción 4 falla, el fallo de la acción se registra en el Supervisor de flujo de trabajo. También se escribe un mensaje de error en el archivo de registro si la regla de flujo de trabajo la ha activado un servicio web, pero no se muestra ningún mensaje en la pantalla en el caso de que la regla de flujo de trabajo haya sido activada por una acción de usuario.

Los detalles de instancias de acción de flujo de trabajo que fallan tras la finalización del período de espera en una acción de espera se mantienen en la lista de instancias de error del Supervisor de flujo de trabajo durante

tres meses o hasta que los elimine, lo que ocurra en primer lugar. Puede ver los detalles de las instancias finalizadas y los detalles de las acciones de flujo de trabajo.

Para obtener más información sobre el Supervisor de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Visualización de instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualizar instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 359)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 361)
- [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 362)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 313)

Visualizar instancias de flujo de trabajo

Puede utilizar el Supervisor de flujo de trabajo para ver instancias de acciones de espera de flujo de trabajo que se encuentran en estado Pendiente y, en caso de ser necesario, puede eliminar una acción pendiente para finalizar la instancia de regla de flujo de trabajo.

De igual modo puede ver información sobre instancias de acciones de flujo de trabajo finalizadas inesperadamente tras el fin del período de espera en una acción de espera. Para obtener más información sobre todo aquello que se registra y se muestra en el Supervisor de flujo de trabajo, consulte [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 357) y [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 362).

Antes de comenzar: para utilizar el Supervisor de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo ver instancias de flujo de trabajo en estado de error o pendiente.

Para ver instancias de flujo de trabajo en estado de error o pendiente

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Supervisor de flujo de trabajo.
- 3** En la página Supervisor de flujo de trabajo, si no se muestra la instancia que desea ver en la lista de instancias pendientes o en la lista de instancias de error, haga clic en Mostrar todo en la lista pertinente.
- 4** En la página Lista de instancias pendientes o en la página Lista de instancias de error, filtre la lista para buscar la instancia que desea, de la manera siguiente:
 - a** Haga clic en una letra en la barra alfa para mostrar únicamente las instancias de flujo de trabajo cuyo nombre comience por dicha letra.
 - b** Escriba caracteres en el campo de texto y haga clic en Ir para buscar instancias de flujo de trabajo cuyo nombre de flujo de trabajo comience por estos caracteres.

- c Hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de los valores de esa columna. Una flecha situada junto al encabezado de columna indica en qué columna está basada la ordenación y si se ordena en orden ascendente o descendente. De manera predeterminada, los registros se buscan con la columna situada más a la izquierda como la clave de búsqueda.

- 5 Para ver los detalles de una instancia, haga clic en el enlace ID de instancia.
- 6 Para ver detalles de la acción de flujo de trabajo en la que el registro es una instancia, haga clic en el enlace Acción de flujo de trabajo.

Crear listas de instancias de flujo de trabajo pendientes

Puede crear listas de instancias de flujo de trabajo pendientes en función de los filtros que defina.

NOTA: no puede crear listas filtradas de instancias de error (es decir, instancias finalizadas inesperadamente debido a un error).

El siguiente procedimiento describe cómo crear listas de instancias de flujo de trabajo pendientes en función de los filtros que defina.

Para crear una lista de instancias de flujo de trabajo pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Crear nueva lista.

Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas.

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar listas filtradas de instancias de flujo de trabajo pendientes.

Para gestionar listas de instancias de flujo de trabajo pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione la página Gestión de listas.

Para obtener más información sobre la gestión de listas, consulte la página Gestión de listas.

El siguiente procedimiento describe cómo ver el filtro de una lista de instancias de flujo de trabajo pendientes.

Para ver los detalles del filtro de una lista de instancias de flujo de trabajo pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Mostrar filtro de lista.

Para obtener más información sobre los filtros de lista, consulte la página Lista de vistas.

Para obtener más información sobre la utilización del Supervisor de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 357)

- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 361)
- [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 362)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 313)

Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo

Puede eliminar instancias de acciones de flujo de trabajo de una en una desde el Supervisor de flujo de trabajo. También puede eliminar múltiples instancias pendientes al mismo tiempo, creando una lista filtrada de las instancias y utilizando el recurso de eliminación por lotes. El recurso de eliminación por lotes no se encuentra disponible para instancias de error.

Las instancias de error de flujo de trabajo se retienen en la lista de instancias de error del Supervisor de flujo de trabajo durante tres meses o hasta que las elimine, lo que ocurra en primer lugar.

Para obtener más información sobre lo que se registra y se muestra en el Supervisor de flujo de trabajo, consulte [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 357) y [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 362)

NOTA: cuando elimina una instancia pendiente de una acción Espera desde el Supervisor de flujo de trabajo, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo.

Antes de comenzar: para utilizar el Supervisor de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una instancia del Supervisor de flujo de trabajo.

Para eliminar una instancia del Supervisor de flujo de trabajo

- 1 En la página Supervisor de flujo de trabajo, si no se muestra la instancia que desea ver en la lista de instancias de error o en la lista de instancias pendientes, haga clic en Mostrar todo en la lista pertinente.
- 2 En la página Lista de instancias de error o en la página Lista de instancias pendientes, filtre la lista para buscar la instancia que desea, de la manera siguiente:
 - a Haga clic en una letra en la barra alfa para mostrar únicamente las instancias de flujo de trabajo cuyo nombre comience por dicha letra.
 - b Escriba caracteres en el campo de texto y haga clic en Ir para buscar instancias de flujo de trabajo cuyo nombre de flujo de trabajo comience por estos caracteres.
 - c Hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los registros en función de los valores de esa columna. Una flecha situada junto al encabezado de columna indica en qué columna está basada la ordenación y si se ordena en orden ascendente o descendente. De manera predeterminada, los registros se buscan con la columna situada más a la izquierda como la clave de búsqueda.

- 3 Haga clic en Eliminar para la instancia que desea eliminar.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una lista de instancias pendientes del Supervisor de flujo de trabajo.

Para eliminar una lista de instancias pendientes

- 1 Si aún no lo ha hecho, cree una lista de instancias pendientes que desee eliminar.
Para obtener más información, consulte [Visualización de instancias de flujo de trabajo pendientes y de error](#)
- 2 En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en 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 Aceptar, los registros no se eliminarán.

CONSEJO: puede volver a la página Cola de eliminación por lotes en cualquier momento haciendo clic en el enlace global [Administrador](#), y a continuación haciendo clic en Cola de eliminación por lotes en la página inicial de administración.

- 5 Para revisar en el archivo de registro la operación eliminada, en la página Cola de eliminación por lotes, haga clic en Registro en la sección Solicitudes procesadas.

Para obtener más información sobre la utilización del Supervisor de flujo de trabajo, consulte:

- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 357)
- [Visualización de instancias de flujo de trabajo](#) (consulte "[Visualizar instancias de flujo de trabajo](#)" en la página 359)
- [Campos de instancia de flujo de trabajo](#) (en la página 362)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 313)

Campos de instancia de flujo de trabajo

La siguiente tabla describe los campos que puede ver para instancias de flujo de trabajo en estado pendiente o de error en el Supervisor de flujo de trabajo.

| Campo | Descripción |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ID de instancia | ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de flujo de trabajo. |

| Campo | Descripción |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de flujo de trabajo | Nombre de la regla de flujo de trabajo en la que se configura la acción de flujo de trabajo. |
| Tipo de registro | Tipo de registro para la regla de flujo de trabajo. |
| Evento desencadenador | Evento que activa la regla de flujo de trabajo. |
| Acción de flujo de trabajo | Nombre de la acción de flujo de trabajo de la que es una instancia. |
| Mensaje de error | Para instancias de flujo de trabajo en estado de error, este campo muestra la razón por la que terminó esta instancia de la acción de flujo de trabajo. |
| Iniciado por | Nombre del usuario cuya acción activó esta instancia de la regla de flujo de trabajo. |
| Iniciado el | Fecha y hora en la que se activo esta instancia de regla de flujo de trabajo. |
| Continúa el | Para instancias de flujo de trabajo en estado pendiente, este campo muestra la fecha y hora en la que finalizará el periodo de espera para esta instancia de la acción de flujo de trabajo. |
| Terminado el | Para instancias de flujo de trabajo en estado de error, este campo muestra la fecha y hora en la que finalizará esta instancia de la acción de flujo de trabajo. |

Para obtener más información sobre la utilización del Supervisor de flujo de trabajo, consulte:

- [Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 357)
- [Visualizar instancias de flujo de trabajo](#) (en la página 359)
- [Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo](#) (en la página 361)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- [Configuración de flujo de trabajo](#) (en la página 313)

Reglas y asignación de datos

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso sobre los procedimientos para configurar reglas de asignación (para asignar registros automáticamente), definiciones de pronósticos, diseños de conversión y mapeos de oportunidades potenciales, metodologías de ventas y sectores:

- [Configurar reglas de asignación](#) (en la página 369)
- [Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 377)
- [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 378)
- [Configuración de la definición del pronóstico](#) (en la página 380)
- [Actualización de la definición de pronóstico](#) (en la página 387)
- [Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas](#) (consulte "[Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas](#)" en la página 389)
- [Personalizar la lista de industrias de la compañía](#) (en la página 396)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 364)
- [Administración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 375)

Acerca de las reglas de asignación

Antes de comenzar. Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Las reglas de asignación permiten asignar automáticamente oportunidades potenciales, oportunidades, solicitudes de servicio o cuentas a una persona, equipo y territorio adecuados, en función de las reglas (denominadas grupos de reglas) configuradas.

Si la compañía ha seleccionado la opción de asignación de grupo, todos los miembros del grupo compartirán los registros que asigne a un miembro del grupo. Para obtener más información, consulte [Gestión de grupos](#) (en la página 291).

La asignación de reglas puede ser un proceso sencillo, todo depende de la estructura y los procesos de negocio de su compañía. Por ejemplo:

- Las oportunidades potenciales de ventas de cada región se asignan al gerente de ventas regional.
- Las nuevas solicitudes de servicio se asignan al gerente de servicios técnicos.

Sin embargo, las reglas pueden ser más complejas. Por ejemplo:

- La mayoría de las oportunidades potenciales se asignan en función de la experiencia en productos y la ubicación geográfica, pero algunos se asignan al gerente de telemarketing.
- La mayoría de las solicitudes de servicio se asignan por área de problemas, pero todas aquellas que tienen que ver con un determinado producto se asignan a una persona.

En la siguiente tabla se describe la forma de asignar tipos de registro:

| Este tipo de registro | Tiene estas opciones de asignación |
|-----------------------|------------------------------------|
|-----------------------|------------------------------------|

| Este tipo de registro | Tiene estas opciones de asignación |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuentas | Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las cuentas asignadas recientemente. |
| Oportunidades potenciales | Puede asignar los registros a un empleado. |
| Oportunidades | Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las oportunidades asignadas recientemente. |
| Solicitudes de servicio | Puede asignar los registros a un empleado. |

Las reglas de asignación del grupo de reglas activo se evalúan si se produce lo siguiente en relación con un tipo de registro:

- Para oportunidades potenciales: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada.
- Para solicitudes de servicio:
 - La solicitud de servicio se crea sin un propietario o el propietario se elimina del registro (es decir, el campo Propietario está en blanco).
 - La casilla de verificación Reasignar propietario está activada.
- Para cuentas: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada.
- Para oportunidades: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada.

Notificaciones por correo electrónico

Cuando se asigna una oportunidad potencial o una solicitud de servicio a un propietario, se envía un correo electrónico al nuevo propietario. La plantilla que se utiliza para el correo electrónico se determina en función del idioma seleccionado en la página Detalles personales del nuevo propietario. Por ejemplo, si el usuario desea recibir notificaciones por correo electrónico en español, deberá seleccionarse Español en el campo Idioma de la página Detalles personales del usuario. Puede desactivar el envío de notificaciones por correo electrónico de solicitudes de servicio basado en la regla, si desactiva la casilla de verificación Enviar notificación por correo electrónico (indicador) en la página Editar reglas de asignación para solicitudes de servicio. Para obtener información sobre la actualización de reglas de asignación, consulte [Configuración de reglas de asignación](#) (consulte "Configurar reglas de asignación" en la página 369).

En las notificaciones por correo electrónico, la dirección De siempre es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente se establece en la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta del grupo de reglas de asignación. Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento en el sistema de envíos de correo electrónico en Oracle. Si un destinatario de correo electrónico responde a una notificación enviada por correo electrónico, en el campo Para de la respuesta se introducirá la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta en el grupo de reglas de asignación.

Seguimiento del proceso de reasignación

Hay tres campos que puede utilizar para realizar el seguimiento del proceso de reasignación del propietario o para ejecutar análisis con el fin de determinar el tiempo que tarda el proceso de asignación. Estos campos se pueden añadir a diseños de página de cuentas, oportunidades, pistas y solicitudes de servicio. Estos campos son:

■ Estado de la asignación

El estado puede ser En cola (el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones), En curso (el administrador de asignaciones está procesando el registro) o En blanco (el registro no está en la cola ni se está procesando).

■ Última fecha de envío de asignación

Si el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones o éste ya lo está procesando, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con la casilla de verificación Reasignar propietario seleccionada. Sin embargo, en el caso de un registro de solicitud de servicio, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con el campo Propietario en blanco.

■ Última fecha de finalización de asignación

Si un registro no se ha reasignado nunca, este campo está en blanco; en caso contrario, en el campo se muestra la fecha y la hora en que el registro se reasignó por última vez.

Para obtener más información acerca de cómo añadir campos a diseños de página, consulte [Personalizar diseños de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalización de diseños de páginas estáticas](#)" en la página 103).

Activación de grupos de reglas

Se pueden crear varios grupos de reglas de asignación, pero sólo puede haber un grupo de reglas activo al mismo tiempo para cada tipo de registro.

PRECAUCIÓN: El grupo de reglas marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas seguirá activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al crear un grupo de reglas nuevo y marcarlo como activo, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

CONSEJO: Los grupos de reglas pueden servir como referencia histórica para las pistas. En lugar de eliminar grupos de reglas, puede marcarlas como inactivas.

Acerca de la asignación de grupos

Si la compañía asigna registros a grupos completos en lugar de a un empleado, el administrador de la compañía debe:

- 1 Seleccionar el campo Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía (consulte [Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados](#) (consulte "[Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados](#)" en la página 20)).
- 2 Configurar los grupos antes de activar las reglas de asignación (consulte [Configurar grupos](#) (consulte "[Configuración de grupos](#)" en la página 293)).

- 3 Seleccionar un miembro del grupo como propietario de las cuentas y oportunidades durante el procedimiento de asignación.

NOTA: la funcionalidad de grupo no se admite para los registros de oportunidad potencial o de solicitud de servicio.

Cuando el registro está asignado a un propietario del grupo:

- El campo Propietario muestra la información del propietario.
- El campo Grupo principal muestra el nombre del grupo al que pertenece el propietario en las páginas Editar y Detalle, si el administrador de la compañía las ha añadido al diseño.
- El registro aparece en las áreas de las aplicaciones que suelen mostrar los registros de ese empleado, como las páginas iniciales y las listas de registros.

De forma general, todos los miembros del grupo disponen de acceso completo al registro, aunque los niveles se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

Acerca del Administrador de asignaciones y los modos de propiedad de registros

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. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte [Acerca de los modos de propiedad de registros](#) (en la página 252).

Situación de asignación de oportunidades potenciales

A continuación se muestra un ejemplo de las reglas de negocio de una compañía típica para la asignación de pistas. Para configurar las reglas que asignan automáticamente las pistas de esta compañía, el administrador realiza lo siguiente:

- 1 Expone las reglas de negocio de la compañía para la asignación de pistas a las personas.
 Por ejemplo, en las cuentas de los Estados Unidos, muchos territorios de ventas se asignan por estado, pero en algunos estados, la experiencia en el producto determina las asignaciones de territorios. Además, la cuenta Corporation XYZ siempre se asigna a un gerente de ventas en particular con independencia del estado de la pista o del interés en el producto.
- 2 Muestra todas las situaciones de asignación que son necesarias para cubrir las reglas de negocio:
 - **La cuenta (compañía) es Corporation XYZ.** Se asigna al gerente de ventas A.
 - **Dirección principal: El estado es CA, NV, OR, WA.** Se asigna al gerente de ventas B.
 - **Dirección principal: El estado es OH, IN, MI, NY, KY.** Se asigna al gerente de ventas C.
 - **La pista está interesada en el producto ABC (en todos los estados excepto los que ya figuran en la lista, y no para Corporation XYZ).** Se asigna al gerente de ventas D.

- **Dirección principal: El estado no aparece en la lista.** Se asigna al gerente de ventas E.

3 Coloca las situaciones en el orden en que se deben tener en cuenta.

Primero, examine el campo Cuenta. Si el valor es Corporation XYZ, asigne la pista al Gerente de ventas A, con independencia de las demás condiciones. Si este criterio no coincide, examine el campo Estado de dirección principal. Si el valor es CA, NV, OR o WA, asigne la pista al Gerente de ventas B, y así sucesivamente.

Le recomendamos que utilice la plantilla de asignación de registros como ayuda para planificar las situaciones de asignación de la compañía y para configurar reglas que le proporcionen los resultados deseados.

Condiciones de criterios de las reglas de asignación

Puede utilizar las siguientes condiciones en los criterios de las reglas de asignación:

- **Entre.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio se encuentra entre dos valores definidos en el criterio de regla. (Los resultados no incluyen registros en los que el valor del campo de criterio es igual a uno de los valores de la regla.) Utilice una coma para separar los valores. No utilice un guión (-) para especificar un rango de valores o para separar valores.

Utilice la condición Entre sólo para los campos de fechas. Utilice el formato de fecha MM/DD/AAAA.

- **Contiene todos los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que los campos de criterio contienen el valor del criterio en la regla. Por ejemplo, si introduce *cual* como valor de criterio, la regla se hace coincidir con los registros en los que el campo de criterio contiene un valor que incluye la cadena *cual*, como *cualificar* o *cualificado*.

La condición Contiene todos los valores no se puede utilizar para los campos de fechas o números.

- **Con. el valor exacto del campo.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene toda la cadena del valor del campo de criterio y ningún carácter adicional. Por ejemplo, el valor de criterio *Cerrado* hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio es *Cerrado*, pero no *Cerrado/Ganado*.

No puede utilizar la condición Contiene el valor exacto del campo para los campos de fechas o números.

- **No contiene los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene cualquier valor que no sea igual al valor de criterio de la regla.

La condición No contiene los valores no se puede utilizar para los campos de fechas o números.

- **Menor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es menor o igual al valor de criterio de la regla.

La condición Menor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

- **Mayor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es mayor o igual al valor de criterio de la regla.

La condición Mayor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

Tenga en cuenta los siguientes puntos relacionados con los criterios de regla:

- Una regla sin criterio siempre se realiza correctamente.

- Las reglas se evalúan en orden secuencial y la evaluación se detiene cuando se cumplen los criterios de una regla.

Por ejemplo, si se están evaluando diez reglas y los criterios de la regla 6 se cumplen, entonces las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran (es decir, no se evalúan). Igualmente, si no hay ningún criterio en la regla 6, ésta se realiza correctamente y las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre la forma de configurar las reglas de asignación, consulte [Configuración de reglas de asignación](#) (consulte "[Configurar reglas de asignación](#)" en la página 369).

Configurar reglas de asignación

Antes de comenzar:

- Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.
- Para obtener información sobre el diseño de las reglas de asignación, consulte [Acerca de las reglas de asignación](#) (en la página 364).

Ejemplo de grupo de reglas de asignación

Los grupos de reglas están formados por reglas que, a su vez, están formadas por criterios. Los componentes de un grupo de reglas se muestran en la siguiente figura.

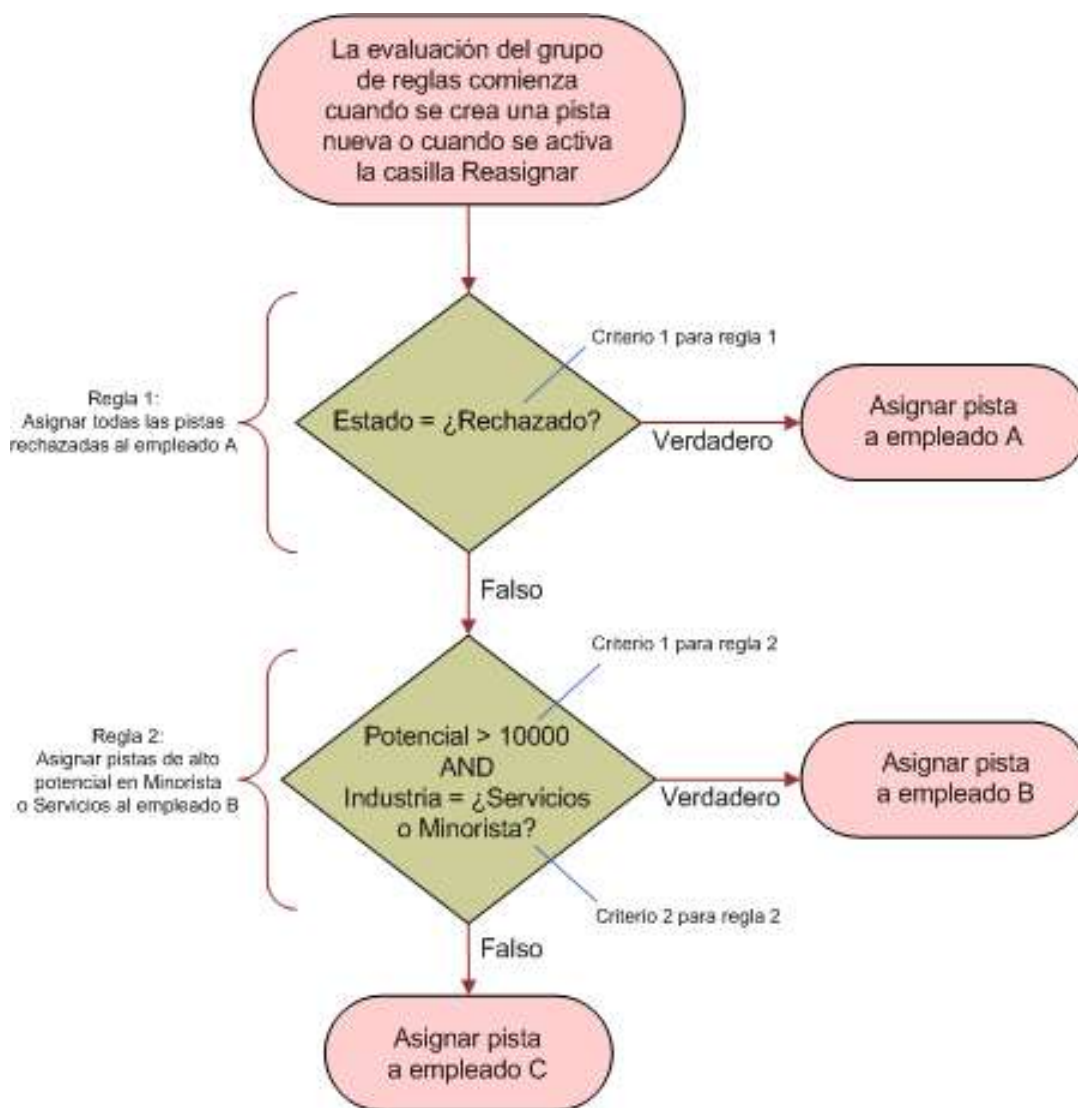


Figure 1: Evaluación de un grupo de reglas de asignación de la oportunidad potencial

NOTA: Para un correcto funcionamiento del botón Rechazar de la página Detalles de la pista, la primera regla del grupo debe asignar las pistas rechazadas.

Para configurar reglas de asignación

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

- 3 En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de registro adecuado. Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas que haya definido para la compañía hasta ahora.
- 4 Cree un nuevo grupo de reglas:
 - a Haga clic en el botón Nuevo grupo de reglas.
 - b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del grupo de reglas | Un nombre exclusivo y limitado a 30 caracteres. |
| Grupo de reglas activo | Sólo puede haber un grupo de reglas activo. Si especifica un grupo de reglas como activo, el grupo activado anteriormente queda inactivo. |
| Propietario no asignado | Empleado que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Ejemplo: Empleado C de la figura 1. |
| Dirección de correo electrónico de respuesta | Este campo sólo aparece para grupos de regla de solicitud de servicio y oportunidades potenciales. La dirección de correo electrónico que especifique en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta en el grupo de reglas de asignación aparece en el campo Remitente de las notificaciones de correo electrónico enviadas a los propietarios de las oportunidades potenciales y las solicitudes de servicios. Asimismo, si un destinatario de correo electrónico responde a una notificación de correo electrónico, el campo Para de la respuesta se define como la dirección que especifique en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta. NOTA: No se envían notificaciones por correo electrónico para los registros de cuenta o de oportunidad. |
| Territorio de cuenta sin asignar | Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de cuentas. |
| Territorio de oportunidad no asignado | Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de oportunidades. |

- c Guarde el registro.

Esta acción guarda el nombre del nuevo grupo de reglas en preparación para añadir reglas al grupo.

5 Añada una regla al grupo de reglas:

a En la barra de título Reglas de la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Nueva.

b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

| Campo | Descripción | Ejemplo |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Nombre de regla | Nombre único. | Asignar las pistas de gran potencial en Venta minorista o Servicios |
| Pedido | El orden en el que se evalúan las reglas. Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna y se ignoran las reglas posteriores. | 1 |
| Asignar a propietario | Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este usuario. Para la asignación de grupo de cuentas y oportunidades, el usuario debe ser un miembro del grupo que comparte los registros. | Empleado B |
| Asignar a territorio | Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este territorio. Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas. | Región noroeste |
| Incluir contactos relacionados | Si se cumplen los criterios de la regla, los contactos enlazados a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados. Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas. | No aplicable |
| Incluir oportunidades relacionadas | Si se cumplen los criterios de la regla, las oportunidades enlazadas a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados. Este campo sólo aparece para las | No aplicable |

| Campo | Descripción | Ejemplo |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| | reglas de cuentas. | |
| Incluir asignación de equipo | Si se cumplen los criterios de la regla, los miembros del equipo se asignan a la cuenta. Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas. | No aplicable |

- c** Guarde el registro.

Esta acción guarda la regla para que pueda añadir criterios a ella.

6 (Opcional) Para cuentas y oportunidades, actualice el acceso de registros enlazados y usuarios:

- a** En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace de nombre de la regla en la que desea actualizar el acceso para usuarios y registros enlazados.
- b** En la página Detalles de la regla, haga clic en Añadir usuarios o en Editar usuarios en la barra de título Asignación de equipo.
- c** Haga clic en el icono Buscar y seleccione los usuarios.
- d** Asigne el nivel de acceso para cuentas, contactos y oportunidades.
- e** Guarde los cambios.

7 Añada un criterio a la regla:

- a** En la barra de título Criterios de la regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Nuevo.
- b** Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

| Campo | Descripción | Ejemplo |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Campo | Nombre del campo que se evaluará. NOTA: Si se ha cambiado el nombre de un campo, aparece el nombre del nuevo campo. | Ingresos potenciales |
| Condición | Las siguientes condiciones no se pueden utilizar con campos de números o fechas: Contiene todos los valores, Contiene el valor exacto del campo y No contiene los valores. Las siguientes condiciones se pueden utilizar con campos de números y monedas únicamente: Mayor que o igual a y Menor que o igual a. El operador Entre sólo se puede utilizar con los campos de | Mayor que o igual a |

| Campo | Descripción | Ejemplo |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| | fecha. | |
| Valor(es) | <p>Utilice comas para separar valores. Si el valor que debe coincidir contiene una coma, como por ejemplo una dirección, encierre el valor entre comillas.</p> <p>Si la condición es Entre, introduzca los valores máximos y mínimos separados por comas.</p> | 10000 |

c Realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más criterios a la regla, haga clic en Guardar y crear nuevos criterios de reglas y vuelva al paso b. Si tiene varios criterios definidos para una regla, el registro debe coincidir con *todos los criterios* para que la regla coincida.
- Si ha introducido todos los criterios de la regla, haga clic en Guardar.

8 En la barra de título Regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Volver a Detalles de grupos de reglas.

9 En la página Detalles de grupos de reglas, realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más reglas al grupo, vuelva al paso 5.
- Si ha introducido todas las reglas del grupo de reglas, haga clic en Volver a Lista de grupos de reglas para finalizar.

CONSEJO: Las reglas se ejecutan en el orden en el que aparecen en el grupo de reglas, por lo tanto debe asegurarse de que se encuentran en el orden correcto. Cuando se cumple una regla se ignoran las reglas siguientes.

Para editar, activar o desactivar un grupo de reglas

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3** En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de regla de asignación que desee editar.
Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas de ese tipo que haya definido para la compañía hasta ahora.
- 4** Haga clic en el enlace del Grupo de reglas que desea actualizar.
- 5** En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Editar.
- 6** Actualice los campos y guarde el registro.

Los cambios realizados entrarán en vigor a medianoche, hora del servidor de Oracle (predeterminado), o a la hora a la que se haya establecido la actualización de los grupos de reglas de asignación.

PRECAUCIÓN: cuando se marca un grupo de reglas como *activo*, el grupo de reglas que estaba marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas sigue siendo activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al marcar un grupo de reglas como *activo*, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

Para editar reglas de asignación

1 En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace Editar de la regla que desee cambiar.

2 Actualice los campos.

NOTA: Puede cambiar el orden en que se evalúan las reglas editando el campo Orden. En la regla que desee cambiar, introduzca un número de orden que sea superior al número de orden de la regla que va a preceder a la regla que está cambiando e inferior al número de orden de la regla que va a continuación.

Por ejemplo, si existen tres reglas, ordenadas del 1 al 3, y desea cambiar el orden de forma que la regla que actualmente es la número 1 se evalúe después de la regla que es actualmente la número 2, cambie el orden del número de regla 1 a un valor, como 2.1 (o cualquier valor que sea superior a 2 e inferior a 3).

3 Guarde el registro.

Administración de conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando los usuarios convierten un registro de oportunidad potencial, pueden realizar una de las siguientes acciones:

- Crear nuevos registros de cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio que se enlacen automáticamente al registro de oportunidad potencial.
- Enlazar el registro de oportunidad potencial a registros de cuenta y contacto existentes. El usuario selecciona los registros que desea enlazar a la oportunidad potencial al convertirla.

Puede determinar qué opciones estarán disponibles para los usuarios en la página de conversión de oportunidades potenciales creando diseños de conversión de oportunidades potenciales para la página y asignándolos a roles de usuario.

Al convertir una oportunidad potencial, algunos valores se trasladan a los nuevos registros de forma predeterminada. No obstante, es posible ampliar la cantidad de información que se traslada asignando más campos (también campos personalizados).

Para convertir oportunidades potenciales, el usuario debe disponer del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol.

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. De forma predeterminada, se proporcionan diferentes valores para el campo Código de rechazo, aunque puede cambiarlos o agregar más valores a la lista. Para obtener más información sobre la lista de opciones Código de rechazo, consulte [Código de rechazo de oportunidades potenciales](#) (en la página 380)

Temas relacionados

Para obtener más información sobre la administración de conversión de oportunidades potenciales, consulte los siguientes temas:

- [Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 376)
- [Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 377)
- [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 378)

Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales

Lleve a cabo las siguientes tareas para definir la configuración de conversión y rechazo de oportunidades potenciales para los usuarios y tipos de registro:

- 1** Si desea mapear campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales, configure los nuevos mapeos.

Para obtener más información sobre el mapeo de campos, consulte [Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#) (consulte "[Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales](#)" en la página 377)
- 2** Si desea personalizar el diseño de la página de conversión de oportunidades potenciales:
 - a** Cree los nuevos diseños.

Para obtener más información sobre la creación de diseños, consulte [Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales](#) (en la página 378)
 - b** Agregue los nuevos diseños a los roles apropiados.

Para obtener más información sobre la agregación de roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).
- 3** Asegúrese de que los usuarios dispongan del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol.

Para obtener más información sobre la configuración obligatoria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Perfil de acceso y configuración de rol para la conversión de oportunidades potenciales
- 4** Si desea editar los valores de la lista de opciones Código de rechazo, edite los valores del campo.

Para obtener más información sobre la edición de los valores de campo, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87). Para obtener más información

acerca de la lista de opciones Código de rechazo, consulte [Código de rechazo de oportunidades potenciales](#) (en la página 380).

Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando los usuarios convierten las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, algunos valores pasan a los nuevos registros de forma predeterminada. Sin embargo, puede ampliar la cantidad de información que se transmite mediante la asignación de campos adicionales, incluidos campos personalizados.

NOTA: no asigne los campos de enlace Web para la conversión de oportunidades potenciales. Los campos de enlace Web no contienen datos, sino guiones para enlaces en los que los usuarios pueden hacer clic para realizar acciones. El contenido de los campos de enlace Web no se puede traspasar a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Cuando los usuarios convierten un registro de oportunidad potencial, los valores de los campos asignados se traspasan como se detalla a continuación:

- Cuando los usuarios crean nuevos registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los valores de los campos asignados del registro de oportunidad potencial se traspasan a los campos especificados en el nuevo registro.
- Cuando los usuarios enlazan el registro de oportunidad potencial a los registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio existentes que seleccionan cuando convierten la oportunidad potencial, los campos de los registros existentes que ya contienen valores no sufren alteraciones. Los campos que están vacíos se actualizan con el valor del campo de oportunidad potencial asignado.

Acerca de campos y valores de lista de opciones personalizados

Es posible asignar campos de lista de opciones del registro de oportunidad potencial a campos de texto (largo o corto) en registros de cuenta, contacto, oportunidad o registros del negocio o a un campo de lista de opciones con valores idénticos.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Para asignar campos adicionales durante la conversión de pistas

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de la conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Asignación de conversión de oportunidades potenciales.
- 4 En la página Asignación de conversión de pista, seleccione los campos que desea asignar.

- 5 Para devolver la asignación a su configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado en la barra de título.
- 6 Haga clic en Guardar.

Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales

Puede especificar las opciones que estarán disponibles para los usuarios al convertir oportunidades potenciales creando diseños personalizados para la página de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, asignando los diseños a roles de usuario.

NOTA: para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los usuarios también deben tener la configuración apropiada en sus perfiles de acceso y en su rol. Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales.

La siguiente tabla muestra las opciones que se pueden poner a disposición del usuario en la página de conversión de oportunidades potenciales.

| Tipo de registro | Opciones |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | <p>No convertir a cuenta</p> <p>Utilizar una cuenta existente</p> <p>Crear cuenta nueva automáticamente</p> |
| Contacto | <p>Utilizar un contacto existente</p> <p>Crear un contacto nuevo automáticamente</p> |
| Oportunidad | <p>No convertir a oportunidad</p> <p>Crear automáticamente nueva oportunidad</p> |
| Registro del negocio | <p>No crear registro de negocio</p> <p>Crear registro del negocio automáticamente</p> <p>NOTA: las opciones de registro del negocio se aplican sólo si su compañía está configurada para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> |

Se proporciona un diseño estándar. El diseño estándar incluye todas las opciones de cuentas, contactos y oportunidades, pero no las opciones para los registros del negocio. Puede copiar el diseño estándar y, a continuación, editar la copia, pero no puede editar ni eliminar el diseño estándar.

Según las opciones que estén disponibles para un tipo de registro, las secciones del tipo de registro de la página de conversión de oportunidades potenciales se verán afectadas del siguiente modo:

- Si ninguna de las opciones para un tipo de registro está disponible, la página de conversión de oportunidades potenciales no incluirá la sección correspondiente al tipo de registro.

- Si sólo está disponible la opción No convertir a cuenta para el tipo de registro Cuenta, la página de la sección Cuentas no aparecerá en la página.
- Si sólo está disponible la opción No convertir a oportunidad para el tipo de registro Oportunidad, la sección Oportunidad no aparecerá en la página.
- (Aplicable sólo para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Si sólo hace disponible la opción No crear registro de negocio para el tipo de registro Registro del negocio, la sección Registro del negocio no aparece en la página.

Antes de comenzar. Para realizar el procedimiento descrito en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Para crear un diseño de conversión de oportunidades potenciales

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Diseño de conversión de oportunidades potenciales.
- 4 En la página Lista de diseños de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Nuevo diseño.
- 5 En el paso 1, Nombre del diseño:
 - a Introduzca el nombre que desee asignar al diseño.
 - b (Opcional) Especifique una descripción del diseño.

c Si desea que éste sea el diseño predeterminado para todos los usuarios, active la casilla de verificación Diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado.

NOTA: De forma predeterminada, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar proporcionado en Oracle CRM On Demand actúa como diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado para la compañía a menos que se marque otro diseño como predeterminado. Si crea otro diseño y selecciona la casilla de verificación Diseño predeterminado del nuevo diseño, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar ya no será el predeterminado. Así, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar sólo será el diseño predeterminado de la compañía si se anula la selección de la casilla de verificación Diseño predeterminado de algún otro diseño. No obstante, recuerde que la casilla de verificación Diseño predeterminado del diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar permanece con la selección anulada, incluso aunque actúe como predeterminado.

- 6 En el paso 2, Seleccionar acciones, resalte el tipo de registro para el que desee seleccionar las acciones (cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio) en la sección de tipo de registro de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, haga clic en las flechas para mover las acciones que desee mostrar en la página desde la sección Acciones disponibles de conversión de oportunidades potenciales hasta la sección Acciones seleccionadas de conversión de oportunidades potenciales. Repita este paso para cada uno de los tipos de registro.

- 7 En el paso 3, Confirmar, revise la selección. Si es necesario, vuelva al paso 2, Seleccionar acciones, para cambiarla.
- 8 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Código de rechazo de oportunidades potenciales

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. El usuario puede también introducir una descripción textual que explique el motivo del rechazo en el campo Motivo de rechazo. Si un usuario selecciona el valor *Otros* en el campo Código de rechazo, el campo Motivo de rechazo se convierte en un campo necesario, haciendo así obligatoria la introducción de una descripción que explique por qué se rechazó la oportunidad potencial. De lo contrario, la introducción de información en el campo Motivo de rechazo será opcional.

De forma predeterminada, se proporcionan varios valores para el campo Código de rechazo. Puede modificar dichos valores o agregar valores nuevos a la lista. Los valores predeterminados son:

- Contacto de terceros
- No volver a contactar
- Duplicado
- Error al comunicarse
- Contacto no adecuado
- Datos insuficientes
- Número de teléfono no válido
- Ninguna oportunidad de negocio
- Oportunidad en progreso
- Otros
- Contacto reciente (<30 días)
- Entrada de datos/Error sistema
- Ya es propietario del producto
- Criterios destino incumplidos

Para obtener más información sobre la edición de los valores de la lista de opciones, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87).

NOTA: Si cambia el nombre del valor *Otros*, el campo Motivo de rechazo continuará siendo necesario al seleccionar el valor al que se le ha cambiado el nombre en la página Rechazar oportunidad potencial.

Configuración de la definición del pronóstico

Los pronósticos de Oracle CRM On Demand automatizan la generación de pronósticos de ventas según la configuración que defina. Los pronósticos se generan de manera automática semanal o mensualmente. Cada

pronóstico generado se guarda en un archivo, lo que proporciona un registro histórico con fines de consulta y análisis.

Un pronóstico es una instantánea de información acerca de los ingresos e ingresos posibles para el trimestre. Los pronósticos permiten a los profesionales y gerentes de ventas realizar el seguimiento de su rendimiento de ventas trimestral con respecto a las cuotas planificadas, los ingresos cerrados reales y los ingresos esperados, dado el estado actual de sus oportunidades de ventas.

Los participantes en pronósticos se seleccionan por rol. La estructura de informes de la compañía y los roles seleccionados para los participantes de los pronósticos deben configurarse de manera que los participantes se acumulen hasta un participante de nivel superior. Normalmente, este usuario es el vicepresidente o el director general de la compañía.

Una vez generado un pronóstico, Oracle CRM On Demand avisa a los empleados que se ha creado el pronóstico y que está listo para revisarlo mediante una alerta en Mi página inicial de cada uno de los participantes durante dos días. Para ampliar el período de aparición de la alerta, aumente el valor del campo Fecha de vencimiento de esa alerta. Para obtener más información sobre las alertas, consulte [Publicación de alertas para toda la compañía](#) (consulte "[Publicar alertas para toda la compañía](#)" en la página 54).

Determinación del tipo de pronóstico

La compañía puede basar sus pronósticos en cualquiera de los siguientes elementos: oportunidades, productos, cuentas o contactos. Hay cuatro tipos de pronósticos:

- Producto de la oportunidad
- Productos de la oportunidad
- Ingresos por cuenta
- Ingresos por contacto

La compañía puede generar varios tipos de pronósticos en las fechas de pronósticos especificadas establecidas para la generación del pronóstico. Al seleccionar las configuraciones de pronóstico para la compañía, se determinan los tipos de pronósticos que la compañía utiliza.

NOTA: cada tipo de pronóstico requiere que los empleados de ventas realicen algunas acciones. Informe del tipo de pronóstico configurado antes de que los empleados de ventas comiencen a crear registros de oportunidad, cuenta o contacto.

Pronósticos de productos de oportunidad

Los pronósticos de productos de oportunidad informan sobre los productos enlazados a una oportunidad. Los números de pronóstico para los pronósticos de productos de oportunidad se calculan desde los campos Cantidad, Ingresos e Ingresos esperados en todos los productos propiedad de un participante en el pronóstico y tienen ingresos programados para ser reconocidos durante el periodo de pronóstico. Los ingresos de un producto se pueden notificar una vez o durante varios períodos.

Los pronósticos de productos de oportunidad requieren que los representantes de ventas enlacen productos a sus registros de oportunidad. Los representantes de ventas también deben rellenar la cantidad, el precio de compra y la fecha de inicio y cierre para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Para que se incluya en el pronóstico, un registro de producto de oportunidad debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener una fecha de cierre durante el período de pronóstico
- Ser propiedad de un participante en el pronóstico

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#).

Configure un pronóstico de productos de oportunidad si la compañía desea pronosticar una vez o recurrir los ingresos basados en productos.

Pronóstico de ingresos por oportunidad

Los pronósticos de ingresos por oportunidad informan sobre los ingresos anotados en los registros de oportunidad. Los números de pronóstico se calculan a partir de los campos Ingresos e Ingresos esperados de todos los registros de oportunidad que cumplan las siguientes condiciones:

- La oportunidad tiene una fecha de cierre durante el periodo de pronóstico.
- Una de las siguientes afirmaciones es cierta:
 - La oportunidad pertenece a un participante en el pronóstico.
 - Un participante en el pronóstico es miembro del equipo de oportunidad y tiene una parte de los ingresos de oportunidad superior al cero por ciento (es decir, el valor del campo Porcentaje de división de la página Equipo de oportunidad es mayor que cero).

NOTA: para que los ingresos de una oportunidad se compartan entre los miembros del equipo, se debe seleccionar la casilla de verificación **Activar división de ingresos por oportunidad** en el perfil de la compañía.

Los pronósticos de ingresos por oportunidad requieren que los representantes de ventas rellenen los campos de ingresos por oportunidad y fecha de cierre para indicar las oportunidades que desean incluir en sus pronósticos. En el pronóstico se ignora cualquier producto vinculado.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte [Acerca de las oportunidades y los pronósticos](#).

Configure un pronóstico de ingresos por oportunidad si desea pronosticar los ingresos totales por oportunidades, con independencia de la cantidad de ingresos que procedan de productos individuales.

Pronósticos de ingresos por cuenta y contacto

Los ingresos de cuenta y los pronósticos de ingresos por contacto informan sobre los ingresos que aparecen en los registros de ingresos enlazados a registros de cuenta o de contacto. Los números de pronóstico se calculan a partir de los campos Ingresos e Ingresos esperados de los registros que cumplen los criterios de inclusión en el pronóstico. Para incluirse en el pronóstico, un registro de ingresos por contacto o cuenta debe cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe pertenecer a un participante en el pronóstico.
- El registro debe tener un estado Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro debe estar seleccionado.
- El registro no puede estar enlazado a ninguna oportunidad.

- El registro debe tener ingresos programados para que se reconozcan durante el periodo del pronóstico.

Los ingresos de una cuenta o contacto se pueden notificar una vez, o bien, se pueden configurar que se repitan a lo largo del tiempo. Los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto requieren que los usuarios vinculen los ingresos de sus registros de cuenta o contacto. Los usuarios deben actualizar los campos Fecha de inicio/cierre, Estado y Pronóstico del registro de ingresos para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en cuentas y Seguimiento de ingresos basados en contactos.

Configure un pronóstico de ingresos por cuenta o contacto si la compañía desea pronosticar los ingresos una vez o de forma repetida.

Selección de la duración del pronóstico

Puede configurar los pronósticos de manera que muestren las proyecciones de ingresos para un máximo de cuatro trimestres. Gracias a la función de pronóstico ampliado, se puede ver un pronóstico del trimestre actual y del siguiente, o de los dos o tres trimestres siguientes.

De manera predeterminada, la duración del pronóstico se establece para un trimestre (sólo se incluye el trimestre actual en el pronóstico). Al cambiar la configuración de la duración se incluyen más trimestres, el pronóstico abarca el trimestre actual así como los futuros. Por ejemplo, si selecciona una duración de pronóstico de dos trimestres, el pronóstico incluirá el trimestre actual y el siguiente.

Designación de los roles del pronóstico

Como parte del proceso de definición del pronóstico, puede seleccionar los roles que deben incluirse. Al agregar un rol a la definición de pronóstico, todos los usuarios a los que se asigne ese rol se designarán como participantes del pronóstico.

Configuración de usuarios para pronósticos

Los usuarios que desee incluir en los pronósticos de la compañía deben estar configurados correctamente. Sus registros de usuario deben cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe tener un valor válido en el campo Rol.
- El registro debe tener un valor válido en el campo Informa a o Informa a (alias), en función de los campos que aparezcan en el diseño de página del registro de usuario.
- El estado del usuario debe definirse en Activo, salvo que seleccione la opción de permitir pronósticos para usuarios inactivos.

PRECAUCIÓN: si alguno de los usuarios incluidos en el pronóstico no está configurado correctamente, el pronóstico entero fallará.

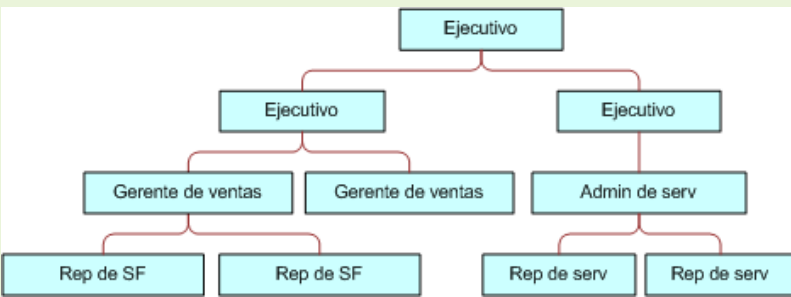
Ejemplos de estructuras de informes y roles para pronósticos

Para generar pronósticos, debe configurar la estructura de informes de la compañía correctamente. La jerarquía del pronóstico se basa en la jerarquía especificada en el campo Informa a o Informa a (alias) de los

registros de usuario. Todos los participantes en el pronóstico, excepto el usuario de nivel superior, deben informar a otro participante en el pronóstico, por lo tanto todos los pronósticos individuales se acumulan hasta convertirse en un pronóstico para toda la compañía. Si hay más de un participante en el pronóstico que no informa a otro participante en el pronóstico o si cualquier gestor con participantes en el pronóstico como subordinados directos tiene un estado Inactivo, el pronóstico fallará.

NOTA: si el pronóstico no se puede generar debido a un problema en la estructura de informes, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del servicio de atención al cliente. Una vez corregida la estructura de informes y actualizado el pronóstico, éste se generará esa misma noche aunque no sea el día en el que se generan los pronósticos habitualmente.

En la siguiente tabla se muestran las combinaciones de estructura de informes y rol de participantes válidas y no válidas para la generación de informes.

| Para esta estructura de informes | Pronósticos válidos o no válidos | Motivo |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Válidos con esta combinación de roles: <ul style="list-style-type: none">■ Ejecutivo■ Gerente de ventas■ Rep. de ventas de campo | Los participantes se acumulan hasta un participante de nivel superior. |
| | No válidos con esta combinación de roles: <ul style="list-style-type: none">■ Gerente de ventas■ Rep. de ventas de campo | Los participantes no se acumulan hasta un único participante. Se acumulan hasta dos gerentes de ventas. |
| | No válidos con esta combinación de roles: <ul style="list-style-type: none">■ Ejecutivo■ Rep. de ventas de campo | Los representantes de ventas de campo se acumulan hasta un gerente de ventas que no es un participante. |

| Para esta estructura de informes | Pronósticos válidos o no válidos | Motivo |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Válidos con esta combinación de roles: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo | Los participantes se acumulan hasta un único participante. |
| | No válidos con esta combinación de roles: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo | Dos participantes no informan a nadie. Solo un participante en el pronóstico (en el extremo superior de la estructura) que no informa a nadie. |

Inclusión de usuarios inactivos en pronósticos

Los pronósticos pueden incluir tanto usuarios inactivos como activos. Cuando configura la definición de pronóstico, indique si se tienen que incluir los usuarios inactivos en los pronósticos.

Autorización de los gerentes para enviar pronósticos para sus informes directos

Cuando configura la definición de pronóstico, indique si los gerentes pueden enviar automáticamente los pronósticos para sus informes directos cuando envíen sus pronósticos.

Pronósticos y calendarios fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía se utilizará en la generación de pronósticos y, por lo tanto, los meses del periodo de pronóstico se alinearán con los meses del calendario fiscal personalizado.

El administrador de la compañía debe crear un registro de calendario fiscal personalizado para cada año para el que desee crear pronósticos en Oracle CRM On Demand. Si no se ha creado un número suficiente de calendarios fiscales para admitir la duración de pronóstico seleccionada, la serie de pronóstico no se generará ni se crearán los pronósticos.

NOTA: si el pronóstico no se genera debido a un número insuficiente de calendarios fiscales, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del Servicio de atención al cliente. Después de crear los registros de calendario fiscal para admitir la definición de pronóstico y de actualizar la definición de pronóstico, éste se generará automáticamente esa noche, aunque no sea la noche de pronóstico habitual.

Acerca de las notificaciones por correo electrónico para fallos de pronóstico

En las notificaciones por correo electrónico enviadas cuando el pronóstico no es correcto, la dirección De siempre es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente se establece en support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento en el sistema de envíos de correo electrónico en Oracle. Si el destinatario de correo electrónico intenta responder al mensaje, la dirección del campo Para de la respuesta se establecerá automáticamente en support@crmondemand.com.

El procedimiento siguiente explica cómo configurar la definición de pronóstico.

Para configurar la definición de pronóstico

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
- 4 En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
- 5 En el paso 1, Seleccionar tipos de pronóstico, active la casilla de verificación para cada tipo de previsión que desee generar.

La compañía puede pronosticar ingresos de ventas basados en productos de oportunidad, ingresos por oportunidad, ingresos por cuenta e ingresos por contacto.

- 6 En el paso 2, Seleccionar frecuencia del pronóstico:
 - a En el campo Duración del pronóstico, seleccione la duración del pronóstico.

NOTA: la configuración del calendario fiscal seleccionada para su compañía determina la duración de cada trimestre. La fecha de inicio y de finalización de la duración del pronóstico se calculará según la fecha de inicio del calendario fiscal y el tipo de calendario fiscal del perfil de su compañía. Para el tipo de calendario fiscal Calendario fiscal personaliz., la fecha de inicio y de finalización se basan en el calendario fiscal definido por el administrador de su compañía.
 - b En el campo Crear instantánea de pronósticos, especifique la frecuencia con la que debe crear la instantánea de pronósticos.

Puede seleccionar pronósticos semanales o mensuales.

NOTA: si selecciona Mes, el tipo de calendario fiscal seleccionado para la compañía determina la duración del mes.
 - c En el campo Día de creación de la instantánea del pronóstico, seleccione el día del mes o de la semana en el que se creó la instantánea del pronóstico.

Los pronósticos se generan al inicio de cada día seleccionado (es decir, un minuto después de la medianoche) en la zona horaria de las instalaciones. Si el pronóstico es mensual y el mes actual no contiene el día seleccionado como día de creación del pronóstico, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea para generar un pronóstico al último día del mes. Por ejemplo, si el día de creación de la instantánea del pronóstico se establece en el 30 y el mes actual es

febrero, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea del pronóstico para generar el pronóstico al 28.

7 En el paso 3, Seleccionar roles del pronóstico:

- a** Agregue los roles de los usuarios que van a participar en el pronóstico al área Roles del pronóstico. Haga clic en las flechas para mover los roles de la compañía a la lista Roles de la previsión.
- b** Para permitir pronósticos a usuarios inactivos, seleccione la casilla de verificación Permitir pronósticos a usuarios inactivos.
- c** Para permitir a un gestor enviar pronósticos automáticamente para sus informes directos, seleccione la casilla de verificación Enviar automáticamente pronósticos para el equipo cuando el gestor los envíe.

8 Haga clic en Finalizar.

9 En la página Definición de la previsión, verifique los detalles del pronóstico revisando la frecuencia de creación de la instantánea del pronóstico, el día de creación de la instantánea del pronóstico, fechas de la próxima serie de pronósticos y la lista de participantes de series de pronóstico.

ADVERTENCIA: después de configurar las definiciones de pronóstico, algunos cambios realizados a los registros de usuario o calendarios fiscales le solicitarán que actualice la configuración de la definición de pronóstico. Para obtener más información, consulte [Actualización de la definición de pronóstico](#) (en la página 387).

Actualización de la definición de pronóstico

Puede actualizar la definición de pronóstico de la compañía para cambiar la frecuencia del pronóstico, agregar o quitar roles, etc. Además, cuando se realizan ciertos cambios en los registros de usuario, o si se modifica el calendario fiscal, debe actualizar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

Debe actualizar la definición de pronóstico cuando se realice alguno de los siguientes cambios:

- Se cambia el gestor del participante de un pronóstico. La información del gestor se almacena en el registro de usuario del participante de pronóstico del campo Informa a o del campo Informes para (alias), según cuáles de estos campos aparezcan en el diseño de página del registro de usuario.

Si se cambia el gestor del participante de un pronóstico, debe actualizar la definición de previsión de la siguiente forma:

- Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.
- Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

NOTA: la jerarquía de participantes del pronóstico debe incluir gerentes para todos, excepto para la persona que se encuentra en el nivel superior.

- Los usuarios que participan en la jerarquía del pronóstico están desactivados.

Cuando un empleado abandona la compañía, debe cambiar el estado de dicho usuario a Inactivo. Si el empleado inactivo era gerente de la jerarquía del pronóstico, es necesario actualizar todos los registros de usuario de los participantes del pronóstico que informan a dicho empleado.

En este caso, debe actualizar la definición de pronóstico de la siguiente forma:

- Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.
- Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

NOTA: si su definición de pronóstico permite realizar pronósticos para usuarios inactivos, no necesita actualizar la definición de pronóstico al convertir en inactivo a un participante del pronóstico.

- Los usuarios se agregan o quitan de los roles incluidos en la definición de pronóstico.

En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

- Se realizan cambios en el calendario fiscal.

En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

NOTA: debe refrescar la definición de pronóstico cuando se realiza un cambio en el calendario fiscal, independientemente del tipo de calendario fiscal que utilice su compañía (estándar o personalizado).

NOTA: si se realiza alguno de los cambios aquí descritos en Oracle CRM On Demand, los pronósticos que se generan no reflejan los cambios hasta que se actualiza la definición del pronóstico.

El siguiente procedimiento describe cómo actualizar la definición de pronóstico.

Para actualizar la definición de pronóstico

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
- 4 En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
- 5 En el paso 1: Seleccionar tipo de pronóstico, si es necesario realizar algún cambio, hágalo.
- 6 Haga clic en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico.
- 7 Si se necesitan cambios en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico, hágalos.
- 8 Haga clic en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico.
- 9 Si se necesitan cambios en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico, hágalos.
- 10 Haga clic en Finalizar.

La definición de pronóstico se actualiza automáticamente y se muestra un resumen de la definición, incluida la lista actualizada de los participantes en el pronóstico, en la página de definición del pronóstico.

Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas

Puede crear una metodología de ventas personalizada que refleje los requisitos y la complejidad de su entorno de ventas y guíe a los representantes de ventas en las diversas etapas de ventas hasta llegar a la realización de un trato.

Puede ajustar la información de etapa de ventas para que refleje el proceso de ventas de la compañía o las prácticas de negocio. Cuando los empleados crean y actualizan oportunidades, seleccionan una etapa de ventas que representa el progreso de la oportunidad en el proceso de ventas. Cada etapa de ventas está vinculada a un porcentaje. Esa información se utiliza en informes y pronósticos, incluidos los cálculos de pipelines, ingresos previstos e ingresos cerrados.

Como parte de la personalización de los valores de etapa de ventas, puede:

- Cambiar el nombre de las etapas de ventas
- Agregar o eliminar etapas de ventas
- Cambiar la secuencia de las etapas de ventas
- Cambiar los porcentajes de probabilidad asociados a las etapas de ventas

Acerca de los procesos de ventas

Algunos entornos de ventas solo necesitan un proceso de ventas con un conjunto de etapas de ventas. Otros entornos son más complejos y requieren varios procesos de ventas con distintas etapas para cada proceso. Por ejemplo, es posible que los representantes de ventas internos sigan un proceso de ventas diferente al que siguen los representantes de ventas de campo.

Además, puede que los representantes de ventas tengan que seguir procesos de ventas diferentes para los diferentes tipos de oportunidades. Por ejemplo, cuando los representantes de ventas venden una pieza de equipo, puede que necesiten seguir un proceso más largo formado por varias etapas. Sin embargo, cuando venden un contrato de servicio, el proceso podría ser más corto e incluir menos etapas.

Para ajustar aún más su metodología de ventas, puede definir series de etapas de ventas como procesos de ventas y enlazar cada proceso a uno de los siguientes:

- Tipo de oportunidad
- Rol de usuario

Eso le permite personalizar el proceso de ventas (y las etapas de cada proceso) para los distintos tipos de oportunidades o de roles de usuario.

Ejemplo: su representante de ventas crea una nueva oportunidad. Cuando introduce información sobre la oportunidad, el representante selecciona Servicio en las opciones de Tipo de oportunidad. Eso provoca que la aplicación muestre el proceso de ventas adecuado para ese tipo de oportunidad.

NOTA: el proceso de ventas basado en el tipo de oportunidad sobrescribe el proceso de ventas predeterminado basado en el rol de usuario. En otras palabras, cuando un empleado crea una oportunidad, el proceso de ventas predeterminado de su rol se asigna a la oportunidad. A continuación, si el representante

selecciona un tipo de oportunidad que tiene un proceso de ventas asignado, el proceso de ventas de la oportunidad se lanza en función del tipo de oportunidad seleccionado.

Acerca de las categorías de etapa de ventas

Puede configurar categorías de etapa de ventas, como Etapa 1, 2 o 3, a las que puede enlazar etapas de ventas específicas a lo largo de los distintos procesos de ventas. Cuando necesite corroborar información de distintos procesos, puede contrastar los informes con las categorías de etapa de ventas para obtener una visión precisa de su pipeline entre todos los tipos de oportunidad o roles.

Acerca del Tutorial del proceso de ventas

Puede utilizar el Tutorial del proceso de ventas para ayudar a su equipo a completar de forma precisa la información necesaria en cada etapa de ventas. El Tutorial del proceso de ventas proporciona pasos específicos para los empleados y otra información útil, como documentos, plantillas y datos sobre la competencia. También puede forzar la recopilación de información en función del progreso de las oportunidades en el ciclo de ventas. Además, al guardar un registro de oportunidad, puede especificar la creación automática de determinadas tareas que aparecerán en la lista de tareas de los empleados.

Como parte del Tutorial del proceso de ventas, puede:

- Agregar información a cada etapa de ventas a las que podrán acceder los empleados mediante el botón Tutorial
- Configurar requisitos, como los campos a rellenar, para cada etapa de ventas. Estos requisitos sirven como requisitos previos antes de guardar la oportunidad en una nueva etapa.
- Configurar tareas automatizadas que se generan cuando los empleados guardan las oportunidades en distintas etapas de ventas

Si cambia un nombre de etapa de ventas después de la implantación del sistema, todos los registros anteriores mantienen la etapa de ventas asignada hasta que se actualicen de forma manual.

NOTA: para cambiar los valores de lista de opciones predeterminados del campo % de probabilidad, debe editar el campo en la página Configurar campos de oportunidad (consulte [Modificación de los valores de las listas de opciones](#) (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 100)).

A la hora de configurar la metodología de ventas, siga este proceso general:

- 1 Configure las categorías de etapa de ventas (si tiene más de un proceso de ventas).
- 2 Configure el proceso (o procesos) de ventas.
- 3 Configure las etapas de ventas de cada proceso de ventas.
- 4 Configure la función de entrenamiento para las etapas de ventas.

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Definición de la etapa de ventas.
- Si desea asignar un proceso de ventas basado en el campo Tipo de oportunidad, asegúrese de que los valores de la lista de opciones son los que desea utilizar. Los valores de tipo de oportunidad

predeterminados son Renovación y Nuevo negocio. Para obtener instrucciones sobre la personalización de valores de listas de opciones, consulte [Modificación de los valores de las listas de opciones](#) (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 100).

Además, asegúrese de que el campo Tipo de oportunidad aparece en el diseño de página de cada rol con el que desee utilizarlo. Para obtener instrucciones, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103).

Para configurar una categoría de etapa de ventas (opcional)

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3** En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Categorías de ventas.
- 4** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 5** En la página Categoría de etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva categoría de etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desee editar.
- 6** En las páginas Categoría de etapa de ventas o Nueva categoría de etapa de ventas, introduzca la información necesaria.

| Campo | Descripción |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categoría de etapa de ventas | Nombre de la categoría de etapa de ventas. |
| Pedido | Secuencia de las categorías de etapa de ventas tal como aparecen en Oracle CRM On Demand Answers. |
| Marcar para traducción | <p>(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.</p> <p>Al agregar un nuevo nombre de categoría de etapa de ventas, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura. Los nuevos nombres que agregue aparecerán automáticamente (sin corchetes y en texto negro) en los otros idiomas activados.</p> <p>Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el nombre de una categoría de etapa de ventas, el nombre actualizado aparecerá en las listas de opciones para los otros idiomas activados (en texto azul con corchetes) hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. El texto azul ayuda a realizar un seguimiento de los términos que se deben traducir.</p> <p>Si no activa Marcar para traducción, el nombre actualizado no aparecerá en los otros idiomas; no se verá afectado por los cambios que realice aquí.</p> |

- 7 Guarde el registro.
- 8 Para introducir manualmente la traducción equivalente de la nueva categoría de etapa de ventas:
 - a En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.
 - b Haga clic en el enlace Editar de la categoría de etapa de ventas.
 - c Introduzca el equivalente traducido en el campo Categoría de etapa y haga clic en Guardar.

Para configurar un proceso de ventas

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.
- 4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
- 5 En la página Lista de proceso de ventas, haga clic en Nuevo para crear un nuevo proceso de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para el proceso de ventas que desea editar.
- 6 En la página Editar proceso de ventas, introduzca la información necesaria.

| Campo | Descripción |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso de ventas predeterminado | El proceso de ventas predeterminado de la compañía. Ese es el proceso que se utiliza cuando no hay ningún otro proceso de ventas asignado a su rol de usuario o al tipo de oportunidad del registro. |
| Marcar para traducción | (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción. |

- 7 Haga clic en Guardar.
- 8 Para enlazar el proceso de ventas a un valor del campo Tipo de oportunidad:
 - a En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el nombre del proceso de ventas que desee enlazar.
 - b En la barra de título Tipos de oportunidad asociados, haga clic en Agregar.
 - c Seleccione el tipo de oportunidad y haga clic en Guardar.

NOTA: solo se puede enlazar un proceso de ventas a cada tipo de oportunidad. A continuación, el tipo de oportunidad se eliminará de la lista de opciones para permitir su selección en otros procesos de ventas. Eso impide que enlace más de un proceso de ventas con un tipo de oportunidad.

Cuando los empleados poseen registros con el campo Tipo de oportunidad correspondiente al valor seleccionado, pueden ver las etapas de ese proceso de ventas.

- 9** Para introducir manualmente la traducción equivalente del nuevo proceso de ventas:
 - a** Vuelva a la página Lista de procesos de ventas.
 - b** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.
 - c** Haga clic en el enlace Editar del proceso de ventas.
 - d** Introduzca el equivalente traducido en el campo Proceso de ventas y haga clic en Guardar.
- 10** Para seleccionar el proceso de ventas predeterminado:
 - a** En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas que desee utilizar como predeterminado.
 - b** Haga clic en Editar.
 - c** Seleccione la casilla de verificación Proceso de ventas predeterminado.
 - d** Guarde el registro.

NOTA: ese es el proceso de ventas que se muestra en los registros o roles que no tienen ningún proceso de ventas enlazado.

Para configurar las etapas de ventas de un proceso de ventas

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3** En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.
- 4** En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas.
- 5** Para configurar una etapa de ventas:
 - a** En la página Etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desea editar.
 - b** Proporcione la información necesaria en la página Editar etapa de ventas.

| Campo | Descripción |
|-------|-------------|
|-------|-------------|

| Campo | Descripción |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Probabilidad predeterminada | <p>Porcentaje que determina la confianza de que el trato se cierre con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. De forma predeterminada, la probabilidad a una oportunidad se ajusta automáticamente según la etapa de ventas de la oportunidad. Los usuarios pueden omitir este valor manualmente, pero cuando un usuario seleccione una nueva etapa de ventas para la oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de la oportunidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.</p> <p>NOTA: si se utiliza la característica Actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas en uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al valor del porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.</p> <p>Importante: no configure ninguna otra etapa de ventas con probabilidad 0 o 100 excepto Cerrada/Perdida y Cerrada/Ganada. La modificación de las listas de opciones que se utilizan internamente en la aplicación Oracle CRM On Demand puede tener efectos negativos sobre la funcionalidad estándar.</p> |
| Pedido | Secuencia de las etapas, tal como aparecen en la lista de opciones. Si agrega una etapa de ventas, será necesario cambiar el orden de las siguientes etapas de ventas. De esta manera, podrá estar seguro de que la lista desplegable Etapa de ventas de las páginas de oportunidad muestra la información en el orden correcto. |
| Marcar para traducción | (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción. |
| Categoría de etapa de ventas | Nombre de la categoría de etapa de ventas a la que pertenece esta etapa de ventas. |

- 1 Guarde el registro.
- 2 Para escribir manualmente la traducción equivalente de la nueva etapa de ventas:
 - a En la página Detalle de proceso de ventas, en la sección Etapa de ventas, haga clic en Mostrar lista completa.
 - b En la página Etapa de ventas, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma.
 - c Haga clic en el enlace Editar de la etapa de ventas.
 - d Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre de etapa de ventas y haga clic en Guardar.
- 3 Guarde el registro.

Para configurar la función de entrenamiento para las etapas de ventas

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
- 3** En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.
- 4** En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
Si no selecciona el idioma principal de su compañía, la casilla de verificación Marcar para traducción no aparecerá y la aplicación no indicará los términos no traducidos que agregue aquí.
- 5** En la página Lista de etapas de ventas, haga clic en el enlace de etapa de ventas (en la columna Etapa de ventas) para el que desea configurar la información de entrenamiento.
- 6** Para hacer un campo obligatorio para esta etapa de ventas:
 - a** En la barra de título Campos adicionales necesarios, haga clic en Nuevo.
 - b** En la página Editar campo adicional necesario, seleccione el campo en la lista.
 - c** Revise los consejos sobre introducción de valores predeterminados que aparecen en pantalla e introduzca el valor predeterminado que desee (opcional).
Una vez introducido, el valor predeterminado se agregará al registro solo si ese campo está en blanco. Por ejemplo, si el registro ya tiene un valor Ingresos, la especificación de un valor predeterminado para Ingresos no conllevará la sustitución del importe de ingresos ya guardado en el registro.
 - d** Guarde el registro.
- 7** Para agregar directrices sobre una etapa de ventas de forma que los empleados las revisen, como objetivos e hitos que se deben conseguir en la etapa:
 - a** En la barra de título Pasos de tutorial del proceso, haga clic en Nuevo.
 - b** En la página Edición del paso de guía del proceso, introduzca un número para indicar la secuencia de aparición de esta información.
Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad, podrán ver los primeros 10 pasos secundarios. Si agrega más de 10, los empleados podrán ver la lista completa al hacer clic en el enlace Mostar lista completa.
 - c** Para marcar la información para traducción, active la casilla de verificación Marcar para traducción.
 - d** Guarde el registro.
Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad para un registro de oportunidad con esta etapa de ventas, aparecerá esta información en su página Tutorial del proceso de ventas.
- 8** Para agregar archivos adjuntos o direcciones URL para que los empleados accedan a los recursos adecuados para la etapa de ventas:

- a** En la barra de título Recursos útiles, haga clic en Agregar archivo adjunto o Agregar URL.
- b** En la página Editar archivo adjunto o Editar URL, introduzca la información.
- c** Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Guía desde sus registros de oportunidad, aparecerá la lista de datos adjuntos o de direcciones URL enlazados a esta etapa de ventas en la página de guía del proceso de ventas.

- 9** Para definir tareas que se crean automáticamente cuando los empleados actualizan la etapa de ventas:

- a** En la barra de título Tareas automatizadas, haga clic en Nueva.
- b** En la página Editar tareas automatizadas, introduzca la información.

La información configurada aquí sirve como plantilla para cada tarea. La tarea recién creada se enlaza con esta oportunidad, de forma que aparece en la página Detalle de oportunidad además de en las listas de actividades adecuadas.

NOTA: debe introducir un número en el campo Fecha de vencimiento para indicar el número de días para el vencimiento de la tarea desde su creación. Por ejemplo, si la tarea se ha creado el 6 de diciembre e introduce 10 en Fecha de vencimiento, la tarea aparecerá con una fecha de vencimiento 16 de diciembre en la lista de tareas del empleado.

Para el propietario, se aplica el siguiente comportamiento:

- La tarea se crea para todos los usuarios que tengan el rol seleccionado.
- Si ningún usuario satisface el rol de equipo de ventas, la tarea se asigna al propietario de la oportunidad.

NOTA: para obtener información sobre qué modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas generadas automáticamente, consulte [Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente](#) (en la página 257).

- c** Guarde el registro.

Personalizar la lista de industrias de la compañía

Industria es un campo de lista de opciones en los registros de cuenta. Se utiliza para realizar el seguimiento del tipo de negocio de la cuenta. Puede agregar o quitar industrias o cambiar el nombre mostrado de las industrias de la lista. Esto le permite ajustar la lista de opciones de industrias para que coincida con la nomenclatura habitual de su compañía.

NOTA: El número de industrias que puede agregar a la lista no está limitado.

Para personalizar la lista de industrias de la compañía

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

- 3 En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
- 4 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.
Si no selecciona el idioma principal de su compañía, la casilla de verificación Marcar para traducción no aparecerá y la aplicación no indicará los términos sin traducir que agregue aquí.
- 5 En la página Editar industria, rellene la información.
NOTA: El Código SIC de la industria es uno de los campos de la página Editar industria. El sistema Standard Industrial Classification (SIC) consiste en una serie de códigos numéricos que clasifican todos los negocios según los tipos de productos o servicios que suministran. Los negocios implicados en la misma actividad, cualquiera que sea su tamaño o tipo de propiedad, tienen asignados el mismo código SIC. Los códigos SIC se desarrollaron con el objetivo de facilitar la recopilación, la tabulación y el análisis de los datos, y para promover la comparación en los análisis estadísticos.
- 6 Para introducir manualmente el equivalente traducido de la nueva industria:
 - a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma.
 - b Introduzca el equivalente traducido en el campo Nombre mostrado y haga clic en Guardar.
- 7 Guarde el registro.

Herramientas de administración de datos

En la sección Herramientas de administración de datos de la Página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Importar y exportar los datos de la compañía. Para obtener más información, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 397).
- Ver las solicitudes de eliminación de lotes. Para obtener más información, consulte [Página Cola de eliminación por lotes](#) (en la página 631).
- Ver las solicitudes de asignación de libros por lotes. Para obtener más información, consulte [Página Cola de Libro de asignación por lotes](#) (consulte "[Página Cola de libros de asignación de lotes](#)" en la página 632).
- Crear y administrar las colas de eventos de integración. Para obtener más información, consulte [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 633).

Herramientas de importación y exportación

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](#) (en la página 599).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte [Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "[Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand](#)" en la página 610).

- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte [Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 615).
- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte [Integración de servicios web](#) (consulte "[Integrar servicios web](#)" en la página 611).

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1089184.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

El proceso de importación consta de los siguientes pasos:

- [Preparación de la importación de datos](#) (consulte "[Preparar la importación de datos](#)" en la página 443)
- [Importación de datos](#) (en la página 600)
- [Revisar el resultado de la importación](#) (en la página 605)

También puede exportar datos desde Oracle CRM On Demand a archivos CSV. Para obtener más información sobre la exportación, haga clic en un tema:

- [Exportación de datos](#) (en la página 607)
- [Revisar los resultados de la exportación](#) (consulte "[Revisión de los resultados de exportación](#)" en la página 608)

Antes de comenzar:

- Para importar datos, el rol debe incluir el privilegio Importar administración o Importar información de marketing. El privilegio Importar administración le permite importar todos los tipos de registro, mientras que el privilegio Importar información de marketing solo le permite importar cuentas, contactos y oportunidades potenciales.
- Si un usuario desea importar hasta 2000 contactos, debe activar el privilegio Importación personal para el rol del usuario. Este privilegio ofrece un mayor control sobre las importaciones de datos de un usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).
- Examine toda esta sección, así como las lecciones del tutorial sobre importación de registros, que le proporcionarán información adicional para la realización de importaciones (prácticas recomendadas).

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 o póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente. 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 exportar datos, su rol debe incluir el privilegio de administrador de exportación.

Se pueden importar datos de archivos de valores separados por comas (CSV) para crear registros automáticamente en Oracle CRM On Demand. El tamaño de cada archivo CSV debe ser inferior a 20 MB. Para reducir el tamaño de los archivos, divida los registros en varios archivos o reduzca los datos eliminando columnas que no desee importar. Dispone de un ejemplo de archivo CSV en Oracle Data Loader On Demand Guide.

En esta tabla se describen los tipos de registro que puede crear con la importación de datos y el número de registros que puede importar cada vez que ejecute el proceso de importación.

| Tipo de registro | Límite de registros en cada importación |
|----------------------------|-----------------------------------------|
| Cuenta | 30000 |
| Equipo de la cuenta | 50000 |
| Dirección | 30000 |
| Cita | 30000 |
| Contacto de la cita | 50000 |
| Usuario de citas | 50000 |
| Activo | 80000 |
| Contacto (Administración) | 30000 |
| Contact Team | 50000 |
| Campaña | 50000 |
| Destinatario de la campaña | 50000 |
| Registros del negocio | 30000 |
| Oportunidad potencial | 30000 |
| Nota | 50000 |
| Pedido | 30000 |
| Ítem del pedido | 30000 |
| Oportunidad | 30000 |
| Opportunity Contact Role | 50000 |
| Producto de la oportunidad | 80000 |
| Producto | 80000 |
| Categoría de producto | 30000 |
| Propiedad | 30000 |
| Solución | 50000 |
| Solicitud de servicio | 30000 |
| Tarea | 30000 |
| Contacto de la tarea | 50000 |
| Usuario de tareas | 50000 |
| Usuario | 500 |

| Tipo de registro | Límite de registros en cada importación |
|----------------------|-----------------------------------------|
| Contacto de vehículo | 50000 |

En función de las soluciones específicas del sector que ha implementado, se pueden hacer disponibles los siguientes registros para importar:

| Tipo de registro | Límite de registros en cada importación |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| Asignación | 30000 |
| Aplicación | 30000 |
| Plan de negocio | 30000 |
| Reclamación | 30000 |
| Licencia del contacto en esta región | 30000 |
| Cobertura | 30000 |
| Objetos personalizados | 30000 |
| Daño | 30000 |
| Distribuidor | 80000 |
| Registro del negocio | 30000 |
| Cuenta financiera | 30000 |
| Titular de la cuenta financiera | 30000 |
| Título de la cuenta financiera | 30000 |
| Plan financiero | 30000 |
| Producto financiero | 30000 |
| Transacción financiera | 30000 |
| Informe de auditoría de inventario | 30000 |
| Período de inventario | 30000 |
| Parte implicada | 30000 |
| Propiedad del seguro | 30000 |
| Solicitud de MDF | 30000 |
| Plan de mensajes | 30000 |
| Ítem del plan de mensajes | 30000 |

| Tipo de registro | Límite de registros en cada importación |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Relaciones de ítem del plan de mensajes | 30000 |
| Respuesta al mensaje | 30000 |
| Objetivo | 30000 |
| Socio | 30000 |
| Cuenta del plan | 30000 |
| Contacto del plan | 30000 |
| Oportunidad del plan | 30000 |
| Póliza | 30000 |
| Titular de la póliza | 30000 |
| Cartera | 30000 |
| Lista de precios | 30000 |
| Ítem de línea de lista de precios | 30000 |
| Renuncia de muestra | 30000 |
| Inventario de muestra | 30000 |
| Lote de muestra | 30000 |
| Transacción de muestra | 30000 |
| Firma | 30000 |
| Producto con precios especiales | 30000 |
| Solicitud de precios especiales | 30000 |
| Ítem de transacción | 30000 |
| Vehículo | 80000 |

Acerca de países y asignación de direcciones

En la tabla siguiente se muestran:

Valores de lista de opciones para el campo País en Oracle CRM On Demand

Estos valores no se pueden editar. Para capturar todos los datos al importar los archivos, asegúrese de que los países coinciden exactamente con los nombres admitidos, incluidos el uso de mayúsculas y la puntuación. De lo contrario, no se podrá importar la información.

NOTA: dado que los valores de la lista de opciones de países tienen un límite de 30 caracteres, los nombres que excedan este límite se truncarán en la lista de opciones.

Asignaciones de direcciones por país

Al importar datos, es necesario configurar columnas para cada uno de los nueve campos de dirección que se utilizan en Oracle CRM On Demand. En la siguiente tabla se muestra cómo asignar los campos de dirección de cada país a los campos adecuados en Oracle CRM On Demand. La asignación correcta garantiza que se capturan todos los datos de los archivos en los campos correctos de la aplicación.

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|--------------|-------------|-------------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|-------------------------------------------|
| EE.UU. | 8 | Número/Calle | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | | |
| Afganistán | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Albania | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Argelia | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Samoa Americana | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Andorra | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Angola | 4 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | | | |
| Anguila | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Antigua y Barbuda | 4 | | | | Ciudad | | | | Isla | Apartado correos |
| Argentina | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Armenia | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------------|-----------|----------------------------------------------|
| Aruba | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Isla de Ascensión | 5 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Australia | 6 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| Austria | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Azerbaiyán | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Bahamas | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código insular | Isla | |
| Bahrein | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Bangladesh | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Barbados | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Bielorrusia | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Bélgica | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Belice | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Benín | 4 | | | | Ciudad | | | Apartado de correos | | Código de clasificación |
| Bermudas | 5 | Número/calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Bután | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Bolivia | 4 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | | | |
| Bosnia y | 5 | Calle/ | Dirección | | Ciudad | | | Código | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------------|-----------|-----------------------------------------------|
| Hercegovina | | Número | 2 | | ad | | | postal | | |
| Botsuana | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Isla Bouvet | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Brasil | 7 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Territ. Brit. Océano Índico | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Brunéi Darussalam | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Bulgaria | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Burkina Faso | 4 | | | | Ciudad | | | Apartado de correos | | Código de clasificación |
| Burundi | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Camboya | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Camerún | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Canadá | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Cabo Verde | 4 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | | | |
| Islas Caimán | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| República Centroafricana | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Chad | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Islas del Canal | 5 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos / Código de clasificación |
|------------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------------|-----------|-----------------------------------------------|
| Chile | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| China | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Isla de Pascua | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Islas Cocos (Keeling) | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Colombia | 7 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | Provincia | Código de clasificación |
| Comoras | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Congo | 3 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | | | |
| Congo, República Democrática | 4 | | | | Ciudad | | | Apartado de correos | | Código de clasificación |
| Islas Cook | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Costa Rica | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | | |
| Croacia | 4 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Cuba | 4 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Curaçao | 5 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Chipre | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| República Checa | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Dinamarca | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Djibouti | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|-------------------------------------------|
| Dominica | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| República Dominicana | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Timor Oriental | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Ecuador | 5 | Dirección 1 | | Piso | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Egipto | 6 | Dirección 1 | | Distrito | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| El Salvador | 5 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Guinea Ecuatorial | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado correos |
| Eritrea | 3 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | | | |
| Estonia | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Etiopía | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado correos |
| Islas Malvinas (Falkland) | 3 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | | | |
| Islas Feroe | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Fiyi | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Finlandia | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Francia | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Guayana Francesa | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Polinesia Francesa | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos/Código de clasificación |
|-------------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|---------------------------------------------|
| Territorios Franceses del Sur | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Gabón | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Gambia | 3 | Calle/Número | | | Ciudad | | | | | |
| Georgia | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Alemania | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Gana | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Gibraltar | 3 | Calle/Número | | | Ciudad | | | | | |
| Grecia | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Groenlandia | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Granada | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Guadalupe | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Isla de Guam | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Guatemala | 4 | Calle/Número | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Guinea | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Guinea-Bissau | 4 | Calle/Número | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Guayana | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Haití | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|--------------------------------|------------------|---------------|-------------|-------------|----------|-----------|------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------------------|
| Islas Heard y McDonald | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Santa Sede/Ciudad del Vaticano | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Honduras | 7 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Hong Kong | 7 | Número/ Calle | Dirección 2 | Distrito | Ciudad | | | | Parte de territorio | Dirección |
| Hungría | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Islandia | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| India | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Indonesia | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Irán (República Islámica de) | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Iraq | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Irlanda | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad | | | | | Provincia |
| Israel | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Italia | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Costa de Marfil | 4 | | | | Ciudad | | | Apartado de correos | | Código de clasificación |
| Jamaica | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | | Distrito | Código de clasificación |
| Japón | 6 | Chome | Ku | | Chi/ Gun | | | Código postal | Prefectura | |
| Jordania | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|--------------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|----------------------------------------------|
| Kazajistán | 4 | Dirección 1 | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Kenia | 4 | | | | Ciudad | | | Código postal | | Apartado de correos |
| Kiribati | 4 | Dirección 1 | | | Ciudad | | | | Isla | |
| Corea | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Kosovo | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | Distrito | Ciudad | | | Código postal | | |
| Corea, República democrática del pueblo de Corea | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Kuwait | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Kirguizistán | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Laos | 5 | Número/Calle | 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Letonia | 5 | Calle/Número | | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Líbano | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Lesoto | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Liberia | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Yamahiriya Árabe Libia | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Liechtenstein | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Lituania | 4 | Calle/Número | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Luxemburgo | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|-------------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|----------------------------------------------|
| Macao | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Macedonia, Antigua Yugoslavia | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Madagascar | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Malawi | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Malasia | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Maldivas | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Mali | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Malta | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Isla | |
| Islas Marshall | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| Martinica | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Mauritania | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Mauricio | 3 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | | | |
| Mayotte | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| México | 8 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | Región | Colonia/Sección |
| Micronesia, Estados Federales | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| República de Moldavia | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Mónaco | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|-------------------------------------------|
| Mongolia | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Montenegro | 5 | Dirección 1 | Address2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Montserrat | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Marruecos | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Mozambique | 4 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Myanmar | 5 | Dirección 1 | | | Ciudad | | | Código postal | | Municipio |
| Namibia | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado correos |
| Nauru | 3 | | | Distrito | | | | | | Apartado correos |
| Nepal | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Países Bajos | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Antillas Holandesas | 5 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | | Isla | |
| Nueva Caledonia | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Nueva Zelanda | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Nicaragua | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Níger | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado correos |
| Nigeria | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Niue | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado correos |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|----------------------------------------------|
| Isla Norfolk | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| Islas Marianas del Norte | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| Noruega | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Omán | 4 | | | | | | | Código postal | Región | Apartado de correos |
| Paquistán | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad | | | Código postal | | |
| Palaos | 6 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| Autoridad Palestina | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Panamá | 5 | Dirección 1 | | | Ciudad | | | | Provincia | Código de clasificación |
| Papúa-Nueva Guinea | 3 | | | | Ciudad | | | | Provincia | |
| Paraguay | 4 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | | | |
| Perú | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | | | Código de clasificación |
| Filipinas | 7 | Calle/ Número | Dirección 2 | Distrito | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Pitcairn | 1 | | | | | | | | | |
| Polonia | 4 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Portugal | 6 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | | |
| Puerto Rico | 5 | Dirección 1 | | | Ciudad | | | Código postal | | URB |
| Qatar | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|----------------|-----------|-------------------------------------------|
| Reunión | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Rumanía | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Federación Rusa | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Ruanda | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado correos |
| Samoa | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| San Marino | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Santo Tomé y Príncipe | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Arabia Saudí | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Senegal | 3 | Calle/Número | | | Ciudad | | | | | |
| Serbia | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Seychelles | 4 | | | | Ciudad | | | | Isla | Apartado correos |
| Sierra Leona | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Singapur | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Eslovaquia (Rep. Eslovaca) | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Código de clasificación |
| Eslovenia | 5 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Islas Salomón | 5 | | | | Ciudad | | | Código insular | Isla | Apartado correos |
| Somalia | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|--------------------------------------|------------------|------------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|----------------------------------------------|
| Sudáfrica | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Georgia y las Islas Sándwich del Sur | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| España | 7 | Calle/ Número | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Sri Lanka | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| San Bartolomé | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Santa Helena | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| San Cristóbal y Nieves | 5 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | | Isla | |
| Santa Lucía | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| San Martín | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Saint Pierre y Miquelon | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| San Vicente y las Granadinas | 4 | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Sudán | 4 | | | | Ciudad | | | Código postal | | Apartado de correos |
| Surinam | 3 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | | | |
| Islas Svalbard y Jan Mayen | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Suazilandia | 4 | | | | Ciudad | | | Código postal | | Apartado de correos |
| Suecia | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Suiza | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------|-------------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------|----------------------------------------------|
| República Árabe Siria | 3 | Calle/ Número | | | Ciudad | | | | | |
| Taiwán | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Tayikistán | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| República Unida de Tanzania | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Tailandia | 7 | Dirección 1 | Dirección 2 | Dirección 3 | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Togo | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Tokelau | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Tonga | 4 | | | | Ciudad | | | | Isla | Apartado de correos |
| Trinidad y Tobago | 5 | Número/ Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |
| Túnez | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Turquía | 5 | Calle/ Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Turkmenistán | 4 | Número/ Calle | | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Islas Turcas y Caicos | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Tuvalu | 4 | | | | Ciudad | | | | Isla | Apartado de correos |
| Uganda | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Ucrania | 5 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Emiratos Árabes Unidos | 3 | | | | | | | | Emirato | Apartado de correos |

| País (valores no editables) | Número de campos | Dirección 1 | Address2 | Address3 | Ciudad | Provincia | Estado de EE.UU. | Código postal | Provincia | Apartado de correos, Código de clasificación |
|----------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|----------|--------|-----------|------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------|
| Reino Unido | 7 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | Provincia |
| Islas menores alejadas de los Estados Unidos | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Uruguay | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Uzbekistán | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Oblast (región) | |
| Vanuatu | 3 | | | | Ciudad | | | | | Apartado de correos |
| Venezuela | 6 | Calle/Número | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Vietnam | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Islas Vírgenes Británicas | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Islas Vírgenes EE.UU. | 6 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Región | |
| Islas Wallis y Futuna | 6 | Dirección 1 | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | Provincia | |
| Sáhara Occidental | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Yemen | 3 | Calle/Número | | | Ciudad | | | | | |
| Zambia | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | | Ciudad | | | Código postal | | |
| Zimbabwe | 5 | Número/Calle | Dirección 2 | Piso | Ciudad | | | | | |

Abreviaturas válidas de territorio/estado de EE.UU.

En esta tabla se muestran los valores de la lista de opciones de EE.UU.

| Abreviaturas | Nombres completos |
|--------------|----------------------|
| AK | Alaska |
| AL | Alabama |
| AR | Arkansas |
| AZ | Arizona |
| CA | California |
| CO | Colorado |
| CT | Connecticut |
| DC | Distrito de Columbia |
| DE | Delaware |
| FL | Florida |
| GA | Georgia |
| HI | Hawai |
| IA | Iowa |
| ID | Idaho |
| IL | Illinois |
| IN | Indiana |
| KS | Kansas |
| KY | Kentucky |
| LA | Luisiana |
| MA | Massachusetts |
| MD | Maryland |
| ME | Maine |
| MI | Michigan |
| MN | Minnesota |
| MO | Misuri |
| MS | Misisipi |
| MT | Montana |
| NC | Carolina del Norte |
| ND | Dakota del Norte |

| Abreviaturas | Nombres completos |
|--------------|---------------------|
| NE | Nebraska |
| NH | Nueva Hampshire |
| NJ | Nueva Jersey |
| NM | Nuevo México |
| NV | Nevada |
| NY | Nueva York |
| OH | Ohio |
| OK | Oklahoma |
| OR | Oregón |
| PA | Pensilvania |
| PR | Puerto Rico |
| RI | Rhode Island |
| SC | Carolina del Sur |
| SD | Dakota del Sur |
| TN | Tennessee |
| TX | Tejas |
| UT | Utah |
| VA | Virginia |
| VT | Vermont |
| WA | Washington |
| WI | Wisconsin |
| WV | Virginia Occidental |
| WY | Wyoming |

Códigos de correo válidos en EE. UU.

La siguiente tabla contiene los tres códigos de estado oficiales asignados a los destinatarios de correo pertenecientes al ejército de EE. UU.

| Abreviaturas | Descripción |
|-----------------------|--------------------------|
| AE (códigos postales) | Fuerzas armadas, Europa. |

| Abreviaturas | Descripción |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 09xxx) | Este término engloba también a Canadá, Oriente Próximo y África. |
| AK (códigos postales 962xx - 966xx) | Fuerzas armadas, Pacífico. |
| AA (códigos postales 340xx) | Fuerzas armadas, América. Este término engloba también a Centro y Sudamérica. |

Abreviaturas válidas de territorio/estado de Canadá

En esta tabla se muestran las abreviaturas oficiales de las provincias de Canadá (campos de texto).

| Abreviaturas | Nombres completos |
|--------------|---------------------------|
| AB | Alberta |
| BC | Colombia británica |
| MB | Manitoba |
| NB | Nuevo Brunswick |
| NF | Terranova y Labrador |
| NS | Nueva Escocia |
| NT | Territorios del Noroeste |
| NU | Nunavut |
| ON | Ontario |
| PE | Isla del Príncipe Eduardo |
| QC | Quebec |
| SK | Saskatchewan |
| YT | Yukón |

Acerca de duplicados de registros e ID externos

Al importar registros, puede elegir gestionar los registros duplicados de las siguientes maneras.

- Sin importar los duplicados

- Sobrescribiendo los valores existentes

NOTA: la opción de sobrescritura no está disponible si se importan tareas, citas y notas. Siempre se crean nuevos registros para estos tipos de registros.

- Creando registros adicionales para los duplicados (únicamente Contactos y Oportunidades potenciales)

Si decide sobrescribir los datos al importarlos, Oracle CRM On Demand comprueba si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand verificando los valores en los campos utilizados para comprobar registros duplicados. Si el registro es un duplicado, Oracle CRM On Demand actualiza los campos en el registro existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro que ha importando, excepto los campos que se utilizan para comprobar registros duplicados.

En varios tipos de registro, puede utilizar el campo ID externo o un conjunto de campos predefinido para comprobar si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand. Si utiliza ID externo como el campo para comprobar registros duplicados, al encontrar un registro duplicado, todos los campos del registro de Oracle CRM On Demand se actualizarán, excepto el campo ID externo. De forma similar, si utiliza un conjunto predefinido de campos para comprobar los registros duplicados, todos los campos que no se utilicen para esta comprobación, se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, en el tipo de registro Cuenta, puede utilizar el campo ID externo o una combinación de los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados. Si el registro del archivo es un registro duplicado, el registro existente en Oracle CRM On Demand se actualizará con los datos del archivo de importación de la siguiente forma:

- Si ha utilizado el campo ID externo para comprobar duplicados, todos los campos excepto éste se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.
- Si ha utilizado los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados, todos los campos excepto estos se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Para actualizar registros

- 1 Configure el archivo CSV con una columna para los códigos de ID externos o para todos los campos de comprobación de duplicados del tipo de registro.
- 2 Asegúrese de que los códigos de ID externos o los valores de los campos de comprobación de duplicados son exactamente los mismos que los valores de los registros existentes. Si va a utilizar códigos de ID externos, cada uno debe ser único en el sistema para que la actualización funcione.
- 3 Incluya, por lo menos, todos los campos necesarios en el archivo CSV de importación.
- 4 Seleccione la opción Sobrescribir reg. existentes en el paso 1 del Asistente de importación.
- 5 Asegúrese de asignar el campo ID externo o todos los campos de comprobación de duplicados en el paso de asignación de campos del Asistente de importación.
- 6 Lleve a cabo todos los pasos del Asistente de importación para importar los datos.

Si utiliza el Asistente de importación para actualizar los registros, solo se sobrescribirán los campos que asigne en el paso de asignación de campos. Por tanto, si tiene campos que no necesita actualizar y no son necesarios para la comprobación de duplicados, no es necesario que asigne dichos campos.

Si existen ID externos y los han asignado durante el proceso de importación, la aplicación los utiliza para determinar si un registro es un duplicado. Cuando importe otros tipos de registros, puede utilizar estos ID externos como referencia, de manera que las asociaciones se traspasen a Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, si tiene una columna `account_id` en el archivo `cuenta.csv`, querrá asignarlo a ID exclusivo externo. Al importar los contactos, si el archivo `contactos.csv` contiene una columna `contact_id` (el ID exclusivo del contacto) y una columna `account_id` (una referencia a los ID del archivo `cuenta.csv`), debe asignar `contact_id` a ID exclusivo externo y `account_id` a ID externo de cuenta. Durante el proceso de importación, la aplicación comprueba el campo `account_id` en cada registro de contacto para determinar la cuenta existente y vincular la cuenta al contacto.

Si no existen ID externos o no asigna los ID externos del archivo a los campos de ID externos de la aplicación, la aplicación determina los duplicados mediante la comparación de determinados campos. En la siguiente tabla se muestran los campos utilizados para determinar los duplicados de registros:

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usuario de libro | <ul style="list-style-type: none"> ■ ID de libro, ID externo de libro o Nombre de libro, si se están identificando libros existentes ■ ID de inicio de sesión de usuario, ID externo de usuario o ID de usuario, si se están identificando usuarios de libro dentro del libro: |
| Usuario | <ul style="list-style-type: none"> ■ ID de usuario OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Cuenta | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de cuenta y Ubicación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Libro de cuenta | <ul style="list-style-type: none"> ■ Cuenta: Nombre y Cuenta: Ubicación, si están identificando cuentas OR ■ Cuenta: ID externo, si se están identificando cuentas OR ■ Cuenta: Id, si se están identificando cuentas ■ Nombre, ID externo de libro o ID de libro, si se están identificando libros |
| Equipo de la cuenta | Cuenta (Nombre de la cuenta o ID externo de cuenta) y Usuario (ID de usuario) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contacto | <ul style="list-style-type: none"> Nombre, Apellidos, Nº de teléfono del trabajo y Correo electrónico OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean contactos a través de la interfaz de usuario.</p> |
| Libro de contacto | <ul style="list-style-type: none"> Contacto: Id o Contacto: ID externo, si se están especificando contactos Nombre, ID externo de libro o ID de libro, si se están identificando libros |
| Contact Team | Contacto (Nombre del contacto o ID externo de contacto) y Usuario (ID de usuario) |
| Categoría de producto | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de categoría OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Producto | <ul style="list-style-type: none"> Nombre del producto OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Oportunidad | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la oportunidad y Cuenta (Nombre de la cuenta o ID externo de cuenta) OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Opportunity Contact Role | Nombre de oportunidad y Nombre completo del contacto |
| Ingresos de productos de la oportunidad | ID externo (creado por otro sistema de software) <p>NOTA: Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean ingresos de productos de la oportunidad a</p> |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | través de la interfaz de usuario. |
| Campaña | <ul style="list-style-type: none"> ■ Código de origen OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Destinatario de la campaña | <p>Campaña (ID externo de campaña o ID de campaña), Contacto (Nombre completo del contacto o ID externo de contacto), Código fuente</p> <p>NOTA: debe proporcionar el nombre completo del contacto o el ID externo de contacto, no ambos.</p> |
| Oportunidad potencial | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre, Apellidos, Compañía, N° de teléfono principal y Correo electrónico OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean oportunidades potenciales a través de la interfaz de usuario.</p> |
| Solicitud de servicio | <ul style="list-style-type: none"> ■ N° de SS OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Solución | <ul style="list-style-type: none"> ■ Cargo OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Tarea | Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contacto de la tarea | ID externo de tarea, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto) |
| Usuario de tareas | ID externo de tarea, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario) |
| Cita | Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros) |
| Contacto de la cita | ID externo de cita, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto) |
| Usuario de citas | ID externo de cita, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario) |
| Nota | Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros) |
| Activo | ID externo (creado por otro sistema de software) |
| Objetos personalizados: 01, 02, 03 | ID externo (creado por otro sistema de software) NOTA: Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario. |
| Objeto personalizado 04 y superiores | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) NOTA: Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario. |
| Cartera | <ul style="list-style-type: none"> ■ Número de cuenta y Producto OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Distribuidor | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vehículo | <ul style="list-style-type: none"> ■ NIV OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Contacto de vehículo | Vehículo y Contacto |
| Cuenta financiera | <ul style="list-style-type: none"> ■ Cuenta financiera OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Título de la cuenta financiera | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de títulos de la cuenta financiera OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Plan financiero | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre del plan financiero OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Titular de la cuenta financiera | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre del titular de la cuenta financiera OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Propiedad del seguro | <ul style="list-style-type: none"> ■ Tipo OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transacción financiera | <ul style="list-style-type: none"> ■ ID de transacción OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Producto financiero | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre del producto financiero OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Cobertura | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de cobertura OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Reclamación | <ul style="list-style-type: none"> ■ Número de reclamación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Póliza | <ul style="list-style-type: none"> ■ Número de póliza OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Titular de la póliza | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre del titular de la póliza OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parte implicada | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la parte implicada OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Daño | <ul style="list-style-type: none"> Nombre del daño OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Socio | <ul style="list-style-type: none"> Nombre del socio y Ubicación OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Programa de socios | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de programa de socios OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Solicitud de precios especiales | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de solicitud OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: en el Asistente de importación, este tipo de registro se muestra como Solicitud de SP.</p> |
| Aplicación | <ul style="list-style-type: none"> Nombre OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro del negocio | <ul style="list-style-type: none"> Nombre OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Lista de precios | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de lista de precios OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Asignación | <ul style="list-style-type: none"> Detalles del usuario OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Perfil de intermediario | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de perfil de intermediario OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Acreditación | <ul style="list-style-type: none"> Nombre OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Inscripción en el examen | <ul style="list-style-type: none"> Id OR ID externo (creado por otro sistema de software) OR ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solicitud de MDF | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de solicitud OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Curso | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Examen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Ítem del plan de mensajes | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Certificación | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Inscripción en el curso | <ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inventario de muestra | <ul style="list-style-type: none"> ■ Código de relación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Período de inventario | <ul style="list-style-type: none"> ■ Fecha de inicio OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Cuenta del plan | <ul style="list-style-type: none"> ■ Código de relación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de objetivo OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Solicitud de certificación | <ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Lote de muestra | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nº de lote OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem de transacción | <ul style="list-style-type: none"> ■ Muestra OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Transacción de muestra | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Licencia del contacto en esta región | <ul style="list-style-type: none"> ■ N° del permiso de conducir OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Plan de negocio | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre del plan OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Informe de auditoría de inventario | <ul style="list-style-type: none"> ■ Fecha del informe OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Producto con precios especiales | <ul style="list-style-type: none"> ■ Número de ítem OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) <p>NOTA: Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de producto con precios especiales a través de la interfaz de usuario.</p> |
| Oportunidad del plan | <ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidad OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Renuncia de muestra | <ul style="list-style-type: none"> ■ Código de relación OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Solicitud de acreditación | <ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Relaciones de ítems del plan de mensajería | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

| Registros de este tipo | Son duplicados si coinciden estos campos |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de mensajes | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Contacto del plan | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre completo del contacto OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |
| Ítem de línea de lista de precios | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ítem de línea OR ■ ID externo (creado por otro sistema de software) OR ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) |

PRECAUCIÓN: al actualizar los archivos, es recomendable asignar el ID externo o los demás conjuntos de campos para determinar los duplicados; si se asignan ambas cosas, se corre el riesgo de sobrescribir los campos utilizados para la comprobación de duplicados, que probablemente no desee sobrescribir. Por ejemplo, si asigna ID externo, Nombre de la cuenta y Ubicación al actualizar los registros de cuentas y se encuentra un duplicado basado en el ID externo, Nombre de cuenta y Ubicación sobrescriben los valores existentes en la base de datos. Si no se encuentran duplicados basados en ID externo, el sistema busca duplicados basados en Nombre de la cuenta y Ubicación, y si los encuentra, sobrescribe el ID externo de la base de datos.

Resumen de importación de cuenta e ID externo

Al importar cuentas, especifique cómo desea que la aplicación manipule los registros duplicados:

- No importar duplicados

Si se encuentran duplicados, el registro duplicado no se importa.

- Sobrescribir registros existentes

Si se encuentran duplicados, el registro existente se actualiza. Si se encuentra más de un duplicado, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

Después de seleccionar el comportamiento, tiene la opción de asignar campos, incluidos los dos ID externos disponibles con las importaciones de cuentas:

- **ID exclusivo externo.** Hace referencia al ID externo del registro actual que se va a importar. El ID exclusivo único afecta directamente a la comprobación de duplicados, tal como se describe en esta sección.
 - **ID externo de cuenta principal.** Hace referencia al ID externo del registro principal del registro actual.
- El comportamiento que rodea a cada ID externo es independiente de los demás.

Situaciones de ID exclusivo externo

Situación A: no se ha asignado el ID exclusivo externo

La comprobación de duplicados se basa en Nombre de la cuenta y Ubicación. Si se encuentra un duplicado, el comportamiento se determina conforme a la opción de comprobación de duplicados seleccionada.

Situación B: no se ha asignado el ID exclusivo externo

La función de importación primero intenta encontrar un registro duplicado utilizando el ID exclusivo externo.

- Situación B1: se ha encontrado un único ID externo duplicado

Se han buscado duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación fuera del registro coincidente y, si se ha encontrado un duplicado, no se ha actualizado ni insertado ningún registro.

Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, el registro se actualiza (incluidos Nombre de la cuenta y Ubicación).

Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

- Situación B2: se han encontrado varios ID externos duplicados

No se ha actualizado ni insertado ningún registro.

- Situación B3: no se ha encontrado ningún ID externo duplicado

La función Importar busca ahora duplicados en función de Nombre de la cuenta y Ubicación.

- Situación B3a: no se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación. Se ha insertado un registro.

- Situación B3b: se ha encontrado un único duplicado para Nombre de la cuenta y Ubicación. Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, el registro se actualiza *incluido el ID exclusivo externo*. Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualizan los registros.

- Situación B3c: se han encontrado varios duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación. No se ha insertado ni actualizado ningún registro.

Situación C: no se ha asignado el ID exclusivo externo

Nombre de la cuenta y la Ubicación se utilizan para realizar una comprobación de duplicados.

- Situación C1: se ha encontrado un único de Nombre de la cuenta y Ubicación

Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, se actualiza el registro.

Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

- Situación C2: se han encontrado varios Nombre de la cuenta y Ubicación
No se ha actualizado ni insertado ningún registro.
- Situación C3: no se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación
Se ha insertado un registro.

Situaciones de ID externo de cuenta principal

El ID externo de cuenta principal solo se utiliza para definir el registro de la cuenta principal asociada. No afecta a la comprobación de duplicados ni a las actualizaciones.

Situación A: no se ha asignado el ID externo de cuenta principal

La función Importar utiliza el ID externo de cuenta principal *solo* para determinar la Cuenta principal.

- Situación A1: varios registros coinciden con el ID externo de cuenta principal
La cuenta principal no está definida.
- Situación A2: un único registro coincide con el ID externo de cuenta principal
La cuenta principal está definida.
- Situación A3: ningún registro coincide con el ID externo de cuenta principal
La cuenta principal no está definida.

Situación B: no se ha asignado el ID externo de cuenta principal

La función Importar utiliza el Nombre principal de cuenta y la Ubicación de cuenta principal para determinar la Cuenta principal.

- Situación B1: varios registros coinciden con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal
La cuenta principal no está definida.
- Situación B2: un único registro coincide con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal
La cuenta principal está definida.
- Situación B3: ningún registro coincide con el Nombre de cuenta principal y la Ubicación principal
La cuenta principal no está definida.

Vincular registros durante la importación

Cuando importe registros, puede que desee vincularlos a registros existentes en la base de datos. Por ejemplo, vincular un registro de contacto (Juan Sánchez) a un registro de cuenta (Reparaciones Sánchez).

Ya debe existir un registro en la base de datos para poder vincularlo a otro registro durante la importación. Por lo tanto, si tiene que importar varios tipos de registro, lo mejor es importarlos en el orden en que aparecen en la página Herramientas de importación y exportación. Por ejemplo, importe los registros de cuenta antes de importar los de contactos.

Es posible vincular registros durante la importación de dos maneras:

- Se indica el nombre del registro vinculado, o

- Se indica su código de ID externo.

En cualquiera de los casos, debe asegurarse de que el archivo CSV de importación incluye una columna que contiene datos.

Usar el nombre para vincular registros

Para vincular registros indicando el nombre, incluya una columna en el archivo de importación para el nombre del archivo vinculado. Por ejemplo, para importar registros de contacto que están vinculados a cuentas:

- Añada una columna Nombre de cuenta al archivo de importación
- Rellene el nombre de la cuenta adecuada en cada registro de contacto
- Utilice el Asistente de importación para asignar la columna Nombre de cuenta al campo Cuenta del registro de contacto.

NOTA: si un registro de contacto se importa con una cuenta asociada que aún no existe en la base de datos, se puede crear una durante la importación. El registro de cuenta creado por el sistema utilizará la dirección del contacto en las direcciones de facturación y envío de la cuenta. Para activar esta función, seleccione la opción **Crear registro asociado** en el paso 1 del Asistente de importación.

Usar el ID externo para vincular registros

Puede importar un código de identificación único al campo ID externo de cada registro de la aplicación. Luego, puede utilizar el campo ID externo para crear enlaces entre los registros de las sucesivas importaciones.

Por ejemplo, un archivo CSV exportado de registros de contacto identifica una cuenta asociada para cada contacto. Cada cuenta se representa con un código numérico, no con un nombre, en una columna llamada Código de cuenta. Al importar estos registros, importe primero los registros de cuenta y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de la aplicación. A continuación, importe los registros de contacto y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de cuenta del registro de contacto de Oracle CRM On Demand para crear un vínculo entre los registros de cuenta y de contacto.

Directrices de comprobación de datos

Compruebe los datos del archivo CSV antes de importarlo a Oracle CRM On Demand:

- 1 Compruebe las directrices correspondientes al tipo de campo de los datos. Consulte [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437).
- 2 Compruebe la información específica relacionada con cada tipo de registro que desee importar.
La lista desplegable de la página Herramientas de importación y exportación muestra la secuencia recomendada para la importación de registros. Los tipos de registro de la lista dependen de las soluciones específicas del sector que haya implementado; sin embargo, debe importar los tipos de registro en la secuencia mostrada en la lista.

NOTA: las directrices de comprobación de datos utilizan ejemplos relevantes para las instalaciones de Oracle CRM On Demand en EE.UU. y Canadá. Otras instalaciones específicas del sector pueden cambiar las listas predeterminadas de valores válidos, de modo que se diferencia de la información que se muestra en este tema. Por ejemplo, la lista de valores de estado o provincia válidos probablemente será diferente para

instalaciones fuera de EE.UU. y Canadá. Además, los valores válidos pueden ser diferentes, en función de los idiomas admitidos.

Oracle CRM On Demand determina el orden de los campos en el archivo CSV de exportación y puede cambiarlo en cualquier momento. Por lo tanto, no confíe en que los campos del archivo CSV de exportación estén en un orden concreto. El cambio de nombre de iTAG o de los valores de nombre de campo no afecta al orden de los campos en el archivo de exportación. Si desea más control del orden de los campos, considere el uso de los servicios web de Oracle.

Directrices de tipo de campo para importar datos

Asegúrese de que los datos que desea importar cumplen las especificaciones del tipo de campo. Los tipos de campo descritos en este tema son:

- Texto
- Lista de opciones
- Número
- Entero
- Moneda
- Porcentaje
- Casilla de verificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Fecha/Hora
- Fecha

Texto

Cada campo de texto de Oracle CRM On Demand tiene una longitud máxima. Los caracteres que superen el límite no se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

CONSEJO: compare la longitud de los datos que desee importar con la longitud permitida. (Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo y utilice la función adecuada para determinar el valor más largo de una columna). Cuando los datos superan el límite, se pueden importar a un campo personalizado, dividirlos en dos campos diferentes o abreviar algunos datos para que no superen la longitud máxima admitida por el destino.

Lista de opciones

Los campos de lista de opciones permiten al usuario seleccionar un valor para un campo de una lista de valores. Durante el proceso de importación, puede especificar si desea agregar nuevos valores de lista a la aplicación desde el archivo CSV o no agregarlos.

NOTA: si la configuración de idioma del usuario es la misma que la de la compañía, siempre verán la opción de valores de la lista de opciones. Si el idioma del usuario es diferente al de la compañía, no verán esa opción. Por ejemplo, si el idioma de la compañía es el francés, un usuario con una configuración de idioma de francés

puede ver esa opción; sin embargo, otro usuario de la misma compañía con la configuración de idioma de inglés no la verá.

Si decide no agregarlos, solo se importarán los valores de lista de opciones que coincidan exactamente con los existentes en la aplicación. (Los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas). Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

El administrador de la compañía puede cambiar los valores de lista de opciones de los campos, salvo contadas excepciones. Para conocer dichas excepciones, consulte las directrices del tipo de registro que desea importar.

NOTA: si selecciona la opción para 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 comparar los datos de del archivo con los valores válidos de la aplicación

- 1 Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo.

CONSEJO: si abre el archivo en Microsoft® Excel, puede utilizar la función AutoFiltro para ver los valores que aparecen en determinadas columnas del archivo.

- 2 Compare los valores del archivo con los valores válidos de Oracle CRM On Demand mediante una de las siguientes acciones:

- Si es usted un administrador, haga clic en el vínculo global Administrador de la aplicación y diríjase a la página Configuración de campos que contiene el campo cuyos valores desea comparar.
- En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha adecuada y seleccione un registro. En la página Editar, haga clic en la lista desplegable correspondiente al campo que desea comprobar y compare estos valores con los datos.

CONSEJO: si decide limitar la importación de datos *solo* a aquellos valores que coincidan con los existentes, asegúrese de que todos los valores importados coinciden con un valor existente. Para que los valores sean coincidentes, el uso de mayúsculas y minúsculas debe ser idéntico. Puede cambiar los datos en el archivo de importación para que coincidan con los valores válidos, o bien, puede agregar valores de lista de opciones a la aplicación (consulte [Modificación de los valores de las listas de opciones](#) (consulte "Cambio de los valores de las listas de opciones" en la página 100)).

Número

Los datos que se importen pueden ser cualquier número entre -2.147.483.648 y 2.147.483.647. Los puntos y las cifras que hay a la derecha del símbolo decimal se ignoran (*no* se aplica redondeo). Por ejemplo, todos estos valores aparecen como 1.234 en la aplicación:

1234
1,234
1234.9

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos numéricos se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1,234).

Entero

Los enteros pueden ser cualquier número comprendido entre - 2147483648 y 2147483647.

Moneda

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Los datos para importar pueden ir precedidos de \$ o de otro carácter de moneda. Se aceptan los números negativos.

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor es demasiado largo, el dato *no* se importa al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de moneda se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: \$1,000,000.00).

Porcentaje

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Se aceptan los números negativos. Los datos para importar pueden ir precedidos o seguidos del carácter %; el número de espacios entre el número y dicho carácter es indiferente. Por ejemplo, todos estos valores aparecerán como 1.234,36% en la aplicación:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de porcentaje se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1.234,36% (con puntos y seguido por el carácter %)).

Casilla de verificación

Una casilla de verificación sólo tiene dos valores: activada o desactivada. En la siguiente tabla se muestran los valores que se pueden utilizar en la importación de datos. Esos valores no distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que la aplicación reconoce "verdadero", "v", etc.

| La casilla de verificación está activada | La casilla de verificación está vacía (desactivada) |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1 | 0 |
| S | N |
| Sí | No |

| La casilla de verificación está activada | La casilla de verificación está vacía (desactivada) |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| V | F |
| Verdadero | Falso |
| Activada | Desactivada |

Todos los demás valores de los datos importados establecerán el campo como desactivado en la aplicación. El mensaje de correo electrónico de resultado de la importación *no* advierte sobre ello.

Cuando realice la importación en un idioma distinto, debe utilizar los equivalentes traducidos de los valores en las tablas. Sin embargo, la aplicación aceptará los valores en las dos primeras filas de la tabla, independientemente del valor del idioma: S, N, 1, 0.

CONSEJO: compruebe los valores que se espera que activen la casilla de verificación, pero que no se reconocen como tales durante la importación. Conviértalos en V antes de la importación.

Durante el proceso de importación, si un campo de casilla de verificación del tipo de registro que se está importando no está asignado a un campo del archivo de importación, el valor de establecerá como desactivado en todos los registros importados.

Correo electrónico

Si los datos de importación no se ajustan a un formato concreto, los datos del campo no se importarán. Los siguientes criterios se consideran no válidos:

- Los datos de correo electrónico no pueden comenzar ni terminar con una arroba (@) ni con un punto (.). Ambos símbolos deben estar rodeados por caracteres alfanuméricos. Por ejemplo, los siguientes valores no son válidos:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Cadena vacía
- Cadena demasiado larga
- Sin caracteres delante de la arroba @, por ejemplo: @riqhtequip.com
- Sin arroba @, por ejemplo: isampleriqhtequip.com
- Sin punto (.), por ejemplo: isample@riqhtequipcom
- Sin dominio, por ejemplo: isample@
- Sin sufijo de dominio, como "com", por ejemplo: isample@riqhtequip
- Varias arrobas (@), por ejemplo: isample@@riqhtequip.com
- Varios puntos seguidos (.), por ejemplo: isample@riqhtequip..com
- Espacios en la cadena, por ejemplo: isa mple@riqhtequip

- Otros caracteres distintos a los siguientes en la parte local de la dirección de correo electrónico:
 - Letras en mayúsculas y minúsculas (con distinción entre mayúsculas y minúsculas)
 - Dígitos de 0 a 9
 - Los caracteres ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Cualquier carácter especial en el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico. Entre los caracteres especiales se incluyen: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

El mensaje de correo electrónico acerca de los resultados de la importación le advierte cuando los datos del campo no se han importado debido a un formato incorrecto.

Teléfono

A la hora de importar números de teléfono se aplican las mismas reglas de formato que para introducirlos. Los datos en un formato reconocido de número de teléfono se convierten en un formato coherente en la aplicación.

Las reglas de longitud de campo que se aplican a los campos de texto se aplican también a los campos de número de teléfono. Más concretamente, si la longitud de los datos de importación supera el límite del campo de la aplicación, los caracteres que superan el límite *no* se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Fecha/Hora

Los datos para importar pueden contener diferentes representaciones de la fecha y hora. Como parte del proceso de importación, seleccione el formato utilizado en el archivo CSV.

Independientemente del formato importado, los campos de Fecha/hora se representan con un formato común en la aplicación, por ejemplo 19/01/1964 12:15 pm). El formato utilizado para mostrar los datos está determinado por la configuración regional del usuario, que se muestra en la página Detalles personales.

Se supone que los valores de fecha y hora son correctos para la zona horaria de la persona que realiza la importación, tal como se especifica en la página Detalles personales de la aplicación. Sin embargo, una vez importadas las fechas y horas, los usuarios que visualicen los datos en una zona horaria diferente los verán ajustados a su zona horaria.

CONSEJO: asegúrese de que la zona horaria de la persona que realiza la importación coincide con la zona horaria de las fechas y horas del archivo de datos para importar. Por ejemplo, si las fechas y horas especificadas en el archivo son relativas a la hora del Pacífico de EE. UU. y los datos son importados por un usuario con la hora de la costa este de EE. UU., todos los valores de tiempo serán incorrectos en tres horas. La solución consiste en que el usuario establezca temporalmente la zona horaria como la hora del Pacífico para realizar la importación, para que las horas sean correctas. Asegúrese de conocer la zona horaria de las fechas y horas del archivo para importar antes de comenzar el proceso. Tenga en cuenta que es muy frecuente que las fechas y horas de los archivos de datos CSV se indiquen en la hora del meridiano de Greenwich (GMT); compruebe este punto antes de comenzar la importación.

- Acerca de las fechas en el tipo de campo Fecha/Hora

Al ejecutar el Asistente de importación, es necesario que especifique si los datos contienen fechas con el mes (MM) en primer lugar o el día (DD) en primer lugar. Si se especifica primero el mes, se admiten los siguientes formatos:

MM/DD/AA
MM/DD/AAAA
MM/DD (se usa de manera predeterminada el año en curso)

Si se especifica primero el día, se admiten los siguientes formatos:

DD/MM/AA
DD/MM/AAAA
DD/MM (se usa de manera predeterminada el año en curso)

También puede especificar el formato de los datos para importar: AAAA-MM-DD

En todos estos formatos, MM y DD pueden contener un 0 cuando el día o el mes son de una sola cifra, pero no es obligatorio.

NOTA: actualmente, *no* se admiten las fechas en formato DD-MMM-YY o DD-MMM-YYYY.

■ Acerca de las horas en el tipo de campo Fecha/Hora

También se pueden especificar horas en los datos para importar. Para especificar una hora con la fecha, incluya un espacio después de la fecha y, a continuación, la hora. Si no se especifica ninguna hora con la fecha, la hora se establece como las 00:00:00 (medianoche). Se admiten los siguientes formatos de hora:

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM
(HH24 representa la hora en formato de 24 horas y AM indica a.m. o p.m. si HH está en formato de 12 horas)

MM y SS se pueden omitir; en ese caso el valor se establece como 00 al importar. HH, MI y SS pueden comenzar con 0 cuando el valor es de una sola cifra, pero no es obligatorio.

NOTA: independientemente de la opción de formato de fecha/hora seleccionada durante la importación, el proceso de importación admite valores de tiempo en formato de 24 horas. Por ejemplo, si selecciona el formato predeterminado de Canadá (hh:mm:ss AM/PM) y su archivo muestra un valor de 15:00:00, los datos se importan como 3:00:00 PM.

Fecha

Los campos de tipo fecha de la aplicación no permiten especificar horas, solo permiten introducir y mostrar fechas. Al importar a estos campos, los formatos de importación válidos son los mismos que para los campos de Fecha/hora. Sin embargo, *no* se debe especificar la hora en los datos de importación. Las horas especificadas se ignoran al importar.

Independientemente del formato importado, los campos de fecha se representan con un formato común en la aplicación, por ejemplo 12/18/2003).

Acerca de los campos obligatorios

Si se ha designado un campo como necesario, ya sea de manera predeterminada o por el administrador, el registro entero será rechazado si no se asignan los campos necesarios a columnas del archivo CSV. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

CONSEJO: examine los campos del tipo de registro que va a importar para determinar cuáles son necesarios. Asegúrese de que los datos para importar contienen un valor válido para todos estos campos.

Acerca de campos de solo lectura

Durante una importación, los campos de solo lectura se comportan de la siguiente manera:

- Si un campo de solo lectura tiene una lista de opciones, los valores de la lista de opciones deben coincidir completamente para que se importen.
- Si tiene acceso de solo lectura a un campo, no puede importar datos a ese campo.

Preparar la importación de datos

Antes de empezar a importar datos en Oracle CRM On Demand, debe determinar primero qué método de importación desea utilizar. Para obtener más información sobre la selección del método de importación adecuado, consulte [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 397). Por ejemplo, la utilidad Oracle Data Loader On Demand sólo admite tipos de registro específicos. Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. También se recomienda leer el siguiente tema antes de realizar una importación: Antes de importar datos.

Es posible que tenga que editar los datos del archivo CSV o personalizar Oracle CRM On Demand para tener la seguridad de que todos los datos del archivo se importan. Para determinar si eso es necesario, antes de comenzar a importar realice las siguientes acciones:

- Determine los tipos de registro que desea importar.

Puede que desee importar tipos de registro diferentes, por ejemplo, pistas, cuentas, contactos y notas. Se debe importar un tipo de registro cada vez y seguir la secuencia recomendada para la importación.

Por ejemplo, si tiene un archivo que contiene una lista de los contactos y otro los contactos, primero deseará importar las cuentas y luego los contactos para mantener las relaciones configuradas entre esos tipos de registro.

El orden de la secuencia se muestra en la interfaz de usuario en la página Herramientas de importación y exportación.

- Compruebe los datos del archivo para asegurarse de que:

- El uso de mayúsculas, abreviaturas y la ortografía con coherentes

Los valores de texto se importan exactamente tal y como aparecen en el archivo CSV. Por lo tanto, las diferencias en el uso de mayúsculas pueden dar lugar a que se creen registros adicionales, cuando eso no es lo que se desea. Por ejemplo, todos estos valores para nombres de cuenta darían lugar a nuevos registros: ABC, abc, A.B.C.

Además, dado que dos registros de cuenta se reconocen como idénticos si el nombre de la cuenta y la ubicación son idénticos, las direcciones se deben escribir correctamente y hacer un uso de mayúsculas y abreviaturas idéntico para impedir que se creen registros adicionales. Por ejemplo, todos estos registros **no** se considerarían idénticos:

ABC, Avenida de América 111

ABC, Avda. de América 111

ABC, Avda de América 111

ABC, Avenida de américa 111

- No excede la longitud máxima permitida

- Se ajusta a los requisitos de formato de ese campo

Para obtener más información, consulte [Directrices de comprobación de datos](#) (en la página 436).

- Compruebe la aplicación para determinar qué campos son obligatorios para el tipo de registro que desea importar.

Deberá asignar datos del archivo CSV a todos los campos requeridos. De lo contrario, se rechazará el registro. Para determinar los campos obligatorios, consulte la página Editar del tipo de registro que desea importar. Los campos obligatorios se muestran en texto rojo.

- Añada campos a la aplicación si desea importar datos que no se asignen a los campos predeterminados de ésta.

Durante el proceso de importación, debe hacer coincidir cada campo del archivo con un campo existente de la aplicación para capturar esos datos. Si el rol incluye el privilegio Personalizar la aplicación, puede crear campos nuevos (personalizados) en Oracle CRM On Demand y realizar la asignación a los campos existentes. Para obtener instrucciones, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87).

- Si es necesario, configure valores de lista de opciones.

Durante el proceso de importación, puede especificar cómo desea que la aplicación trate los valores de lista de opciones del archivo CSV que no coinciden con los valores de lista de opciones existentes en la aplicación.

- Agréguelos a la aplicación como nuevos

NOTA: Para ver los cambios de los valores de lista de opciones en la aplicación, puede que tenga que cerrar la sesión e iniciarla de nuevo.

- No los añada (capture sólo los valores que coincidan y deje el resto en blanco)

Si desea utilizar los valores de lista de opciones que existen en la aplicación e importar únicamente los datos que coincidan con ellos, verifique que los valores de lista de opciones coinciden exactamente, incluida la ortografía y el uso de mayúsculas (los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas).

Algunos valores de lista de opciones no se pueden cambiar y unos pocos no siguen este comportamiento. Consulte [Directrices de comprobación de datos](#) (en la página 436) y revise las directrices aplicables al tipo de registro que desea importar.

- Seleccione el formato de hora correcto.

Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo:

- Si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM.
- Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Cambiar los valores de las listas de opciones](#) (consulte "[Cambio de los valores de las listas de opciones](#)" en la página 100)
- [Herramientas de importación y exportación](#) (en la página 397)

Para obtener más información sobre la preparación de la importación de datos, consulte 565278.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Campos de libro de cuentas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de libro a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en tiempo, consulte [Acerca de asignaciones de libros basadas en tiempo](#) (consulte "[Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#)" en la página 263).

| Nombre de campo de cuentas de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|
| Libro | Cadena | 150 | Ninguna |
| ID de libro | Cadena | 15 | Ninguna |
| ID externo de libro | Cadena | 30 | Ninguna |
| Cuenta: ID | Cadena | 15 | Identificador de cuenta. |
| Cuenta | Cadena | 100 | Ninguna |
| Ubicación de la cuenta | Cadena | 50 | Ninguna |
| ID externo de cuenta | Cadena | 30 | Ninguna |
| Fecha de inicio | Fecha | Ninguna | Fecha en la que debe tener lugar la activación del registro. |
| Fecha final | Fecha | Ninguna | Fecha en la que debe finalizar la activación del registro. |

| Nombre de campo de cuentas de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador principal futuro | Cadena | 1 | Si el indicador principal futuro tiene el valor S, el libro del registro actual se definirá como principal para el objeto de datos cuando se active el libro. Esto se basa en el campo Fecha de inicio. Los valores para este campo son: S y N. |

Campos de cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Moneda de la cuenta | Lista de opciones | 15 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Nombre de la cuenta | Texto | 100 | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Por lo tanto, antes de realizar la importación asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo. |
| Tipo de cuenta | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Competencia, Cliente, Socio y Cliente potencial |
| Ingresos anuales | Moneda | 15 | Ninguna |
| Dirección de | Lista de | 100 | El valor de este campo solo estará disponible si se ha configurado el uso compartido de |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| facturación | opciones | | direcciones para su compañía. Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| Dirección de facturación 2, 3 | Texto | 100 cada uno | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Dirección de facturación 1 | Texto | 200 | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Ciudad de facturación | Texto | 50 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| País de facturación | Lista de opciones | 30 | <p>Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Texto | 30 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE. UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha</p> |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Provincia de facturación | Texto | 50 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE. UU., asigne los siguientes elementos 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) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Estado de EE.UU. de facturación | Lista de opciones | 2 | <p>Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE. UU. (todas las letras en mayúsculas). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo.</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Código postal de facturación | Texto | 30 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| ID externo de dirección de facturación | Texto | 30 | Si está habilitado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frecuencia de visitas | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Descripción | Texto | 16,350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a los 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguna |
| Nombre Furigana | Texto | 100 | El equivalente Furigana del Kanji (solo para japonés). |
| Nº de identificación hospitalaria | Texto | | Número de identificación hospitalaria. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Sector | Lista de opciones | 50 | <p>La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de su compañía puede crear un campo de cuenta personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podría importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo.</p> <p>Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.</p> |
| Tipo de influencia | Texto | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguna |
| Fecha de última visita | Fecha/hora UTC | 7 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ubicación | Texto | 50 | <p>En la mayoría de los casos, este campo no se utiliza para determinar la duplicación de registros. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 419).</p> <p>Por ejemplo, para distinguir entre oficinas centrales y sucursales de la cuenta XYZ, la aplicación comprueba el nombre de la cuenta y la ubicación para determinar si el registro es un duplicado.</p> |
| Nº de fax principal | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Nº de teléfono principal | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Potencial del mercado | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Segmento de mercado | Texto | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar este texto. |
| Cuota de mercado | Número | 22 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Modificado por | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente. |
| Número de empleados | Entero | No aplicable | Ninguna |
| Número de médicos | Número | No aplicable | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros.</p> |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | importados. |
| ID externo de propietario | Texto | 30 | Ninguna |
| Cuenta principal | Texto | 100 | Debe ser un nombre de cuenta válido. |
| ID externo de cuenta principal | Texto | 30 | Ninguna |
| Ubicación de cuenta principal | Texto | 50 | Ninguna |
| Socio | Casilla de verificación | No aplicable | Indicación de que la cuenta es un socio. |
| Prioridad | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto |
| Compañía que cotiza en bolsa | Casilla de verificación | No aplicable | Este campo se debe definir con la región activada si se trata de una compañía pública (por contraposición a privada). |
| Reasignar cuenta | Casilla de verificación | No aplicable | Indicación de que la cuenta se debe asignar de nuevo. Al importarlo, desencadena automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su compañía haya configurado esta función. |
| Referencia | Casilla de verificación | No aplicable | Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales. |
| Referencia desde | Fecha | No aplicable | Ninguna |
| Región | Lista de opciones | 25 | Valores válidos predeterminados: Este, Oeste y Central |
| Ruta | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | opciones. |
| Dirección de envío | Lista de opciones | 100 | <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> <p>Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.</p> |
| Dirección de envío 1 | Texto | 200 | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Dirección de envío 2, 3 | Texto | 100 cada uno | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Ciudad de envío | Texto | 50 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| País de envío | Lista de opciones | 30 | <p>Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío | Texto | 30 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Provincia de envío | Texto | 50 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos 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) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Estado de EE.UU. de envío | Lista de opciones | 2 | <p>Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo.</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Código postal de envío | Texto | 30 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| ID externo de dirección de envío | Texto | 30 | Si está habilitado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar |

| Nombre de campo de cuenta predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| Campaña fuente | Lista de opciones | 30 | La campaña que generó la cuenta. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones. |
| Territorio | Texto | 255 | Ninguna |
| Sitio web | Texto | 100 | No se realiza comprobación de formato (excepto en lo referente a la longitud) en los datos importados de este campo. |
| Ventas año corriente | Número | 22 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

Campos de equipo de la cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de equipo de cuenta predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceso a cuenta | Lista de opciones | 15 | Valores válidos predeterminados: Completo, Sólo lectura, Editar, Propietario. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Ubicación de la cuenta | Texto | 50 | Ninguno |
| Nombre de la | Texto | 100 | Ninguno |

| | | | |
|----------------------------|-------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cuenta | | | |
| Acceso del contacto | Lista de opciones | 15 | Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Acceso a las oportunidades | Lista de opciones | 15 | Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Rol de equipo | Texto | 20 | Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro |
| ID de usuario | Texto | 50 | Ninguno |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| ID externo de usuario | Texto | 30 | Ninguno |

Campos de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de acreditación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de acreditación predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Tarifa de acreditación | Moneda | 22 | Ninguno. |
| ID de acreditación | Texto | 50 | Se recomienda que el identificador interno para la acreditación sea único. |
| Disponible desde | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Disponible hasta | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Compañía | Texto | 50 | Ninguno. |

| | | | |
|---------------------------------|-------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contacto | Lista de opciones | 15 | Utilice este campo si el contacto de la acreditación ya está en Oracle CRM On Demand. |
| Descripción | Texto | 250 | Ninguno. |
| Correo electrónico | Texto | 40 | Dirección de correo electrónico para el contacto de la acreditación. |
| Nombre | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Apellidos | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Nombre | Texto | 50 | Se recomienda que el nombre de la acreditación sea único. |
| Objetivo | Lista de opciones | 50 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Opciones de pago | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos. |
| Teléfono | Teléfono | 50 | Número de teléfono del contacto de la acreditación. |
| Producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Renovable | Casilla de verificación | 1 | Ninguno. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Ventas, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad. |
| Validez (en meses) | Número | 22 | Ninguno. |
| Sitio web | Texto | 100 | URL de una página que contiene información adicional de la acreditación. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Campos de acreditación

Campos de solicitud de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de solicitud para la acreditación del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de solicitud de acreditación predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha de acreditación | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Nombre de acreditación | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Número de acreditación | Texto | 50 | Normalmente, los números de acreditación son únicos. |
| Estado de acreditación | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado. |
| Descripción | Texto | 250 | Ninguno. |
| Fecha de vencimiento | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Objetivo | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Nombre del socio | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Plan | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Renovable | Casilla de verificación | 1 | Ninguno. |

| | | | |
|--------------------|-------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha de solicitud | Fecha | 7 | Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
|--------------------|-------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de dirección: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información sobre la configuración de los registros antes de importar direcciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de dirección predeterminada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------|
| Nombre de la dirección | Texto | 100 | Este campo es necesario y debe ser único. |
| País | Texto | 30 | Ninguna |
| Dirección 1 | Texto | 200 | Ninguna |
| Dirección 2 | Texto | 100 | Ninguna |
| Dirección 3 | Texto | 100 | Ninguna |
| Región | Texto | 30 | Ninguna |
| Ciudad | Texto | 50 | Ninguna |
| Provincia | Texto | 50 | Ninguna |
| Código postal | Texto | 30 | Ninguna |
| Descripción | Texto | 100 | Ninguna |
| Comentarios | Texto | 1999 | Ninguna |

Campos de asignaciones: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar asignaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Asignación predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de asignación | Texto | 30 | Ninguno |
| Cantidad asignada | Número | 22 | La cantidad de producto que el administrador asigna al representante de ventas. |
| Fecha de finalización | Fecha/Hora | 7 | La última fecha en que se puede desembolsar el producto. |
| Cantidad máxima | Número | 22 | La cantidad de producto que el representante de ventas puede distribuir en un momento dado a un cliente. |
| Ordenar por | Número | 22 | El orden en que el usuario puede ver los productos en la lista. |
| Muestra | Texto | 15 | El nombre de producto asociado con la asignación. |
| Fecha de inicio | Fecha/Hora | 7 | La fecha en que comienza la distribución. |
| Detener indicador de muestreo | Booleano | 1 | Cuando este campo está seleccionado, indica que el producto no se puede desembolsar. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de solicitudes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de solicitudes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en

el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solicitud predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección 1 | Varchar | 200 | La calle y número de la dirección de la empresa desde la que se realiza la solicitud. |
| Dirección 2 | Varchar | 100 | Ninguno |
| Dirección 3 | Varchar | 100 | Ninguno |
| Ciudad | Varchar | 50 | Ninguno |
| País | Varchar | 30 | Ninguno |
| Apdo. de correos/nº de sucursal | Varchar | 200 | Ninguno |
| Provincia | Varchar | 50 | Ninguno |
| Estado de EE.UU. | Varchar | 10 | Ninguno |
| Código postal | Varchar | 30 | Ninguno |
| Ingresos anuales | Número | 22 | Los ingresos anuales totales de la compañía. |
| Estado de aprobación | Varchar | 30 | El estado de aprobación actual de la solicitud. |
| Fecha de aprobación | Fecha | 7 | Fecha y hora en que se aprobó la solicitud. |
| Campaña | Varchar | 15 | Nombre de la campaña que incitó al socio a realizar la solicitud de socio. |
| Número de teléfono celular | Varchar | 40 | Número de teléfono celular del remitente. |
| Aprobador actual | Varchar | 15 | El nombre del aprobador actual. |
| Dirección de correo electrónico | Varchar | 100 | La dirección de correo electrónico del remitente. |
| Relaciones con el socio existentes | Varchar | | La lista de relaciones con el socio existentes |
| Beneficios de relación con | Varchar | 500 | La lista de beneficios esperados de esta |

| Solicitud predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| el socio esperados | | | relación con el socio |
| Nombre | Varchar | 50 | El nombre del remitente. |
| Sector | Varchar | 50 | La industria en que compete la compañía. |
| Puesto | Varchar | 75 | El cargo del remitente. |
| Apellidos | Varchar | 50 | Los apellidos del remitente. |
| Ubicación | Varchar | 50 | La ubicación de la compañía. |
| Número de fax principal | Varchar | 40 | El número de fax principal de la compañía. |
| Número de teléfono principal | Varchar | 40 | El número de teléfono principal utilizado para contactar con la compañía. |
| Nombre | Varchar | 50 | El nombre de la compañía. |
| Número de empleados | Número | 22 | El número total de empleados de la compañía. |
| Propietario | Varchar | 15 | Propietario del registro. |
| Socio | Varchar | 15 | El socio asociado con esta solicitud. |
| Programa de socios | Varchar | 15 | El nombre del programa de socios asociado con la solicitud. |
| Tipo de socio | Varchar | 30 | El tipo de socio para el que se está enviando la solicitud. |
| Nivel del programa | Varchar | 30 | El nivel del programa de socios asociado con la solicitud. |
| Motivo de rechazo | Varchar | 30 | La razón por la que se rechazó la solicitud. |
| Fuente | Varchar | 30 | La fuente de la que viene la solicitud, por ejemplo, sitio web, correo directo, correo electrónico, etc. |
| Estado de envío | Varchar | 30 | Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado. |
| Fecha de envío | Fecha | 7 | La fecha y hora de envío de envío de la solicitud. |
| Sitio web | Varchar | 100 | La dirección URL de la compañía. |

| Solicitud predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------|
| Nº de fax del trabajo | Varchar | 40 | El número de fax del trabajo del remitente. |
| Tel. trabajo | Varchar | 40 | El número de teléfono del trabajo del remitente. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de contacto de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una cita en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de contacto de la cita predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| Nombre completo del contacto | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |
| ID externo de cita | Texto | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de usuario de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un usuario y una cita en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de usuario de la cita predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| ID de usuario | Texto | 30 | Ninguno |
| ID externo de cita | Texto | 30 | Ninguno |
| ID externo de usuario | Texto | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de cita, tarea y llamada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar citas y tareas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

Seleccione el formato de hora correcto. Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo: si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM. Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | Texto | 100 | Ninguno |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Ubicación de la cuenta | Texto | 50 | Ninguno |
| Actividad | Texto | 100 | Ninguno |
| Moneda de la actividad | Lista de opciones | 15 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Campaña | Texto | 50 | Ninguno |
| ID externo de campaña | Texto | 30 | Ninguno |
| Contacto | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Vencimiento | Fecha | 7 | Para tareas, campo obligatorio de manera predeterminada. |
| Finalización | Fecha/Hora | 7 | Para citas, campo obligatorio de forma predeterminada. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Solicitud de fondos | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Campo de sólo lectura. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Pista | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de pista | Texto | 30 | Ninguno |

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ubicación | Texto | 100 | Sólo para citas. |
| Evento de formación médica | Lista de opciones | 50 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Oportunidad | Texto | 100 | Ninguno |
| ID externo de oportunidad | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario | Texto | 30 | Ninguno |
| Prioridad | Lista de opciones | 30 | Para tareas, campo obligatorio de manera predeterminada. Valores válidos predeterminados: 1-Alto, 2-Medio, 3-Bajo |
| Privado | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Solicitud de servicio | Texto | 64 | Ninguno |
| ID externo de solicitud de servicio | Texto | 30 | Ninguno |
| Comienzo | Fecha/Hora | 7 | Para citas, campo obligatorio de forma predeterminada. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Para tareas, los valores válidos predeterminados son: Completado, Diferido, En progreso, Esperando a |

| Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | otros o No iniciada. |
| Asunto | Texto | 100 | Para tareas y citas, campo obligatorio de forma predeterminada. |
| Moneda de la tarea | Texto | 15 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Para tareas y citas, los valores válidos predeterminados son: Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Otros, Personal, Presentación, Pendientes |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos Actividad
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de activo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar activos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de activo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------|
| Cuenta | Texto | 100 | Ninguno |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Moneda del activo | Lista de | 20 | No puede editar esta lista de opciones. Por |

| Nombre de campo de activo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| | opciones | | lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Contrato | Texto | 30 | Ninguno |
| Contacto del cliente | Texto | 255 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 250 | Ninguno |
| Fecha de caducidad | Fecha | 7 | Ninguno |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Fecha de instalación | Fecha | 7 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Fecha de notificación | Fecha | 7 | Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition. |
| Estado operativo | Texto | 30 | Ninguno |
| ID externo de producto | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre del producto | Texto | 100 | Campo necesario predeterminado. |
| Fecha de compra | Fecha | 7 | Ninguno |
| Precio de compra | Moneda | 15 | Ninguno |
| Cantidad | Número | 15 | Ninguno |
| Nº de serie | Texto | 100 | Ninguno |
| Fecha de envío | Fecha | 7 | Ninguno |
| Garantía | Texto | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Realizar el seguimiento de activos
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de usuario de libros: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar usuarios de libros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre el uso de libros en Oracle CRM On Demand, consulte [Gestión de libro](#) (consulte "Gestión de libros" en la página 243).

| Nombre de campo de usuarios de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perfil de acceso | Cadena | 100 | Ninguna |
| Rol de usuario de libro | Cadena | 30 | Ninguna |
| Usuarios | Cadena | 50 | Este campo es el valor del alias de usuario. |
| Nombre del libro | Cadena | 150 | Si realiza una nueva importación, se recomienda que sólo especifique un valor para el campo Nombre de libro o ID de libro, pero no ambos. |
| ID de libro | Cadena | 15 | Si realiza una nueva importación, se recomienda que sólo especifique un valor para el campo Nombre de libro o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo ID de libro es obligatorio. |
| Identificador de usuario | Cadena | 15 | Si actualiza un registro existente, el campo Identificador de usuario es |

| Nombre de campo de usuarios de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | obligatorio. Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario o Identificador de usuario o ID externo de usuario. |
| ID externo de usuario | Cadena | 30 | Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario, Identificador de usuario o ID externo de usuario. |
| ID de inicio de sesión de usuario | Cadena | 50 | Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario, Identificador de usuario o ID externo de usuario. |

Campos del libro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar libros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre el uso de libros en Oracle CRM On Demand, consulte [Gestión de libro](#) (consulte "Gestión de libros" en la página 243).

| Nombre de campo de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ID de libro | Cadena | 15 | Ninguna |
| Libro principal | Cadena | 150 | Ninguna |
| Tipo de libro | Cadena | 30 | Ninguna |
| Puede contener datos | Cadena | 1 | Ninguna |
| Nombre del libro | Cadena | 150 | Ninguna |
| Descripción | Cadena | 255 | Ninguna |
| Socio | Cadena | 100 | Si desea importar el campo Socio, se recomienda que también importe el campo Ubicación. |
| ID exclusivo externo | Cadena | 30 | Ninguna |
| Ubicación | Cadena | 50 | Este campo es la ubicación del socio. |

Campos de perfil de intermediario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del perfil del intermediario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de perfil del intermediario predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------|
| Nombre de perfil de intermediario | Texto | 40 | Nombre del perfil del intermediario. |
| Año de perfil de | Lista de | 30 | Año durante el que el perfil del intermediario es |

| | | | |
|-----------------------------------------------|-------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| intermediario | opciones | | válido. |
| Historial de la compañía y crecimiento futuro | Texto | 250 | Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro para el intermediario. |
| Información general de la compañía | Texto | 250 | Proporciona información adicional sobre el intermediario. |
| Creado | Texto | 30 | Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que creó el perfil del intermediario seguido de la fecha. |
| Nº de fax | Teléfono | 35 | Número de fax del intermediario. |
| Modificado | Texto | 30 | Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que modificó por última vez el perfil del intermediario seguido de la fecha. |
| Socio | Lista de opciones | 30 | Nombre del intermediario. |
| Nº de teléfono | Teléfono | 35 | Número de teléfono del intermediario. |
| Dirección principal | Texto | 50 | Dirección principal del intermediario. |
| Subcanal | Lista de opciones | 30 | Cobertura del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas. |
| Segmentación | Lista de opciones | 30 | Segmentación del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Sector privado, Crecimiento y Minorista |
| Estructura territorial/regional | Texto | 250 | Estructura regional o territorio del intermediario. |
| Sitio Web | Texto | 100 | URL de una página que contiene información adicional del perfil del intermediario. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Campos de perfiles de intermediarios

Campos de planes de negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de planes de negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se

dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de negocio predeterminado Nombre de campos | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Descripción | Nota | 250 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha | 7 | Ninguno |
| Notas | Texto | 250 | Ninguno |
| Oportunidades | Texto | 250 | Ninguno |
| Nombre del plan principal | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |
| Periodo | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta. |
| Ingresos del plan | Moneda | 22 | Ninguno |
| Nombre del producto | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de producto. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fortalezas | Texto | 250 | Ninguno |
| Amenazas | Texto | 250 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Debilidades | Texto | 250 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campañas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Campaña predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coste real | Moneda | 15 | Ninguno |
| Destinatarios | Texto | 2000 | Ninguno |
| Coste presupuestado | Moneda | 15 | Ninguno |
| Moneda de la campaña | Lista de opciones | 15 | Ninguno |
| Correo electrónico de campaña | Texto | 50 | Ninguno |
| Nombre de la campaña | Texto | 50 | Campo necesario predeterminado. |
| Nº de teléfono de campaña | Teléfono | 40 | Ninguno |
| Tipo de campaña | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web, Otros |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Fecha de finalización | Fecha | 7 | Ninguno |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Pistas objetivo (Nº) | Entero | No aplicable | Ninguno |
| Objetivo | Texto | 2000 | Ninguno |
| Oferta | Texto | 255 | Ninguno |

| Campaña predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propietario | Correo electrónico | 50 | Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados. |
| ID externo del propietario | Texto | 30 | Ninguno |
| Ingresos objetivo | Moneda | 15 | Ninguno |
| Código de origen | Texto | 30 | Campo necesario predeterminado. |
| Fecha de inicio | Fecha | 7 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Planificado, Activo, Completado |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Campos de campaña: preparación de la importación](#) (en la página 472)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de destinatario de la campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar los destinatarios de la campaña a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su

empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Para importar los campos de destinatario de campaña, la información mínima necesaria es el ID externo de contacto y el nombre de campaña.

| Nombre de campo de categoría de producto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Estado de entrega | Texto | 30 |
| Estado de la respuesta | Texto | 30 |
| Nombre de la campaña | Texto | 100 |
| Nombre completo del contacto | Texto | 255 |
| ID externo de campaña | Texto | 30 |
| ID externo de contacto | Texto | 30 |
| Descripción | Texto | 250 |

Campos de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de certificación predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponible desde | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Disponible hasta | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Tarifa de certificación | Moneda | 22 | Ninguno. |
| ID de certificación | Texto | 50 | Se recomienda que el identificador interno para la certificación sea único. |
| Compañía | Texto | 50 | Ninguno. |
| Contacto | Lista de opciones | 15 | Utilice este campo si el contacto de la certificación ya está en Oracle CRM On Demand. |
| Descripción | Texto | 250 | Ninguno. |
| Correo electrónico | Texto | 50 | Dirección de correo electrónico para el contacto de la |

| | | | |
|---------------------------------|-------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | certificación. |
| Nombre | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Apellidos | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Nombre | Texto | 50 | Nombre de la certificación. |
| Objetivo | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 30 | Ninguno. |
| Opciones de pago | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos. |
| Teléfono | Teléfono | 40 | Número de teléfono para el contacto de la certificación. |
| Producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Renovable | Casilla de verificación | 1 | Ninguno. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad. |
| Validez (en meses) | Número | 22 | Ninguno. |
| Sitio Web | Texto | 100 | URL de una página que contiene información adicional de la certificación. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

■ Campos de certificación

Campos de solicitud de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la solicitud de certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de solicitud de certificación predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del candidato | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Fecha del candidato | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Nombre de la certificación | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Número de certificación | Texto | 50 | Normalmente, los números de certificación son únicos. |
| Estado de certificación | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado. |
| Descripción | Texto | 250 | Ninguno. |
| Fecha de vencimiento | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Objetivo | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Plan | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Fecha de solicitud | Fecha | 7 | Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
| Renovable | Casilla de verificación | 1 | Ninguno. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Campos de certificación

Campos de reclamación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de reclamaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de reclamaciones.

| Nombre de campo de reclamación | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacidad de trabajo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Dirección | Texto | 200 | Ninguno |
| Dirección (1ª línea) | Texto | 100 | Ninguno |
| Dirección (2ª línea) | Texto | 100 | Ninguno |
| Cantidad de pasivo | Moneda | 22 | Ninguno |
| Cantidad de pérdidas | Moneda | 22 | Ninguno |
| En falta | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Cuenta de negocio | Texto | 15 | Valor de Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculado a este registro. |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Categoría de pérdida | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Ciudad | Texto | 50 | Ninguno |
| Número de reclamación | Texto | 50 | Campo predefinido para el |

| Nombre de campo de reclamación | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------|
| | | | registro coincidente. |
| Clase de empleado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fecha de cierre | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Notas | Texto | 250 | Ninguno |
| Compañía: ID de sistema externo | Texto | 30 | También denominado ID exclusivo externo |
| Condiciones | Texto | 50 | Ninguno |
| Contacto | Texto | 15 | Ninguno |
| Contacto: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| País | Texto | 30 | Ninguno |
| País | Texto | 50 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del contratante | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Fecha de conocimiento del daño por parte del contratante | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Número del empleado lesionado | Número | 22 | Ninguno |
| Número de evento | Texto | 50 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Nombre del hospital | Texto | 50 | Ninguno |
| Unidad familiar | Texto | 15 | Ninguno |
| Unidad familiar: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| ¿Los daños se han producido dentro del horario laboral? | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

| Nombre de campo de reclamación | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de pérdida | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fuente de pasivo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Línea de negocio | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Ubicación de pérdida | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Código de pérdida | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fecha y hora de pérdida | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Descripción de pérdida | Texto | 16.350 | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| Tipo de pérdida | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Código médico de lesión | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Parte del cuerpo lesionada | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Número de personas lesionadas | Número | 22 | Ninguno |
| Lugar de la lesión | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Departamento de policía | Texto | 50 | Ninguno |
| Número de informe policial | Texto | 50 | Ninguno |
| Póliza | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Póliza: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro |
| Código postal | Texto | 30 | Ninguno |

| Nombre de campo de reclamación | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Provincia | Texto | 50 | Ninguno |
| Relación con el asegurado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fecha del informe | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Número de informe | Texto | 50 | Ninguno |
| Informe realizado por | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Información de contacto del creador del informe | Texto | 50 | Ninguno |
| Región | Texto | 10 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Hora de la muerte | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Tipo de lesión | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de libro de contactos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en tiempo, consulte [Acerca de asignaciones de libros basadas en tiempo](#) (consulte "[Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo](#)" en la página 263).

| Nombre de campo de contactos de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Cadena | 150 | Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique un valor para el campo Nombre o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo Nombre es opcional. |
| ID de libro | Cadena | 15 | Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique un valor para el campo Nombre o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo ID de libro es obligatorio. |
| ID externo de libro | Cadena | 30 | Ninguna |
| Contacto: ID | Cadena | 15 | El campo ID de objeto hace referencia a un contacto y es obligatorio para todas las importaciones. |
| ID externo de contacto | Cadena | 30 | Ninguna |
| Fecha de inicio | Fecha | Ninguna | Fecha en la que debe tener lugar la activación del registro. |
| Fecha final | Fecha | Ninguna | Fecha en la que debe finalizar la activación del registro. |

| Nombre de campo de contactos de libro predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador principal futuro | Cadena | 1 | Si el indicador principal futuro tiene el valor S, el libro del registro actual se definirá como principal para el objeto de datos cuando se active el libro. Esto se basa en el campo Fecha de inicio. Los valores para este campo son: S y N. |

Campos de contacto: preparación de la importación

Si tiene que importar archivos distintos para cuentas y contactos, importe primero las cuentas y luego los contactos. Asegúrese de que el archivo de importación de contactos contenga nombres de cuenta válidos del archivo de importación de cuentas.

Si solo tiene un archivo de importación de contactos, los registros de cuenta se crean en función de los datos del nombre de cuenta que aparece en el campo Nombre de cuenta de este archivo de importación. Si el registro de contacto contiene datos de dirección alternativa, Oracle CRM On Demand crea una nueva cuenta y rellena la dirección de envío con dicha dirección alternativa. La dirección de facturación permanece en blanco.

Si hay varios contactos asociados a la misma cuenta, los campos de dirección de la cuenta se definen con los valores de dirección alternativa asociados al primer contacto importado de esa cuenta. Si el primer contacto importado no contiene datos de dirección alternativa, pero los registros sucesivos sí, los campos de dirección de la cuenta estarán en blanco, dado que al configurar los valores de estos campos solo se tiene en cuenta el primer contacto importado. Por lo tanto, si solo va a importar desde un archivo de importación de contactos, antes de hacerlo, ordene los datos por el nombre de cuenta y asegúrese, a continuación, de que el primer contacto de cada nombre de cuenta diferente contenga la dirección que desea utilizar para la cuenta.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | Texto | 100 | El texto de este campo es el de uno de los distintos campos utilizados para que coincida con un registro de cuenta existente. Si no se encuentra ninguna coincidencia, se creará el nombre de cuenta para una nueva cuenta durante el proceso de importación de contactos. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 419). |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguna |
| Ubicación de la cuenta | Texto | 50 | El texto de este campo es el de uno de los distintos campos utilizados para que coincida con un registro de cuenta existente. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 419). |
| Nombre del asistente | Texto | 50 | Ninguna |
| Teléfono del asistente | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Mejor hora para llamar | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Primera hora de la tarde, Primera hora de la mañana, Noche, Última hora de la tarde, Media mañana y Sábado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Frecuencia de visitas | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son No visitar, 1-2 veces/año, 3-4 veces/año y >5 veces/año. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Nº de teléfono celular | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Cliente desde | Fecha | No aplicable | Este campo se rellenará automáticamente con la fecha actual cuando el valor Cliente esté seleccionado en el menú desplegable Tipo de contacto. |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección de contacto | Lista de opciones | 100 | <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> <p>Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está activada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección existente.</p> |
| Dirección de contacto 1 | Texto | 200 | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> |
| Dirección de contacto 2, 3 | Texto | 100 cada uno | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> |
| Ciudad del contacto | Texto | 50 | <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> |
| País del contacto | Lista de opciones | 30 | <p>Los valores predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de</p> |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | direcciones para la compañía. |
| Moneda del contacto | Lista de opciones | 20 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Apartado de correos/Código de clasificación del contacto | Texto | 50 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte " Acerca de países y asignación de direcciones " en la página 401)). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. |
| Provincia del contacto | Texto | 50 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos 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) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. |
| Tipo de contacto | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Cliente potencial, Cliente, Socio y Competencia |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado de EE.UU. del contacto | Lista de opciones | 2 | Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. |
| Código postal del contacto | Texto | 30 | Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. |
| Solvencia crediticia | Número | 22 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Moneda | Lista de opciones | 15 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Diversificación actual de la inversión | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Alto riesgo, Moderado y Conservador. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| ID del cliente | Texto | 11 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Fecha de nacimiento | Fecha | 7 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Título | Lista de opciones | 30 | 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. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Departamento | Texto | 75 | Ninguna |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Texto | 16,350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Correo electrónico | Texto | 100 | Ninguna |
| Experiencia | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Ninguna, Limitada, Buena y Generalizada. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguna |
| Nombre | Texto | 50 | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo. |
| Primer nombre Furigana | Texto | 50 | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés). |
| Apellidos Furigana | Texto | 50 | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés). |
| Sexo | Lista de opciones | 1 | Los valores predeterminados son F y M. Puede editar esta lista de opciones. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Nº de teléfono particular | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Valor de la propiedad | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguna |
| Período de inversión | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Corto plazo, Medio plazo y Largo plazo. Puede editar esta lista de opciones. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo | Texto | 75 | Ninguna |
| Fecha de última visita | Fecha/Hora | | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Apellidos | Texto | 50 | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo. |
| Fuente de oportunidad potencial | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web y Otros. |
| Acontecimiento | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Matrimonio, Nacimiento de hijo, Jubilación, Divorcio y Otros. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Gerente | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor solo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar contacto). |
| ID externo de gerente | Texto | 30 | Ninguna |
| Estado civil | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Soltero/a, Divorciado/a, Casado/a, Pareja, Separado/a, Viudo y Viuda. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Potencial del mercado | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Alto, Medio y Bajo. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Iniciales | Texto | 50 | Ninguna |
| Modificado por | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente. |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sr./Sra. | Lista de opciones | 15 | Valores válidos predeterminados: Señorita, Señor, Señora y Dr. |
| No enviar nunca correo electrónico | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguna |
| Objetivo | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Conservación de capital, Ingresos, Ingresos/Crecimiento, Equilibrado, Crecimiento, Crecimiento agresivo y Diversificación internacional. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Inclusión | Casilla de verificación | No aplicable | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Exclusión | Casilla de verificación | No aplicable | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Propiedad o alquiler | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Propio o Alquiler. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de correo electrónico de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se define con el ID de correo electrónico de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo de propietario | Texto | 30 | Ninguna |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID de sistema externo de dirección personal | Texto | 30 | Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está activada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección existente. |
| Meta principal | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Ahorros para educación hijos, Ahorros para la universidad, Nuevo hogar, Bienes acumulativos, Plan inmobiliario, Mantener mis activos y Jubilación. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Privado | Casilla de verificación | No aplicable | Este campo se debe definir con la región activada si desea que sólo el propietario de la cuenta vea este contacto. |
| Profesión | Texto | 50 | Ninguna. |
| Fecha calificada | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguna. |
| Perfil de riesgo | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Contrario a riesgos, Acepta riesgos, Conservador, Moderado y Alto riesgo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Referido por | Lista de opciones | 101 | Ninguna. |
| Ruta | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3 y Ruta 4. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segmento | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Por cuenta propia | Casilla de verificación | No aplicable | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Campaña fuente | Lista de opciones | 100 | La campaña que generó el contacto. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Esta columna almacena el estado de un cliente o contacto. Están permitidos los siguientes valores: Activo, Archivado automático y Archivado inoperativo. |
| Rango impositivo | Número | 22 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Nivel | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son Oro, Plata, Bronce, Los 100 mejores, Superior, Medio y Bajo. Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Zona horaria | Lista de opciones | 30 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos estándar. |
| Activos totales | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Gastos (total) | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Ingresos (total) | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Pasivo (total) | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Activo neto (total) | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados con Cliente potencial, Cliente, Socio y |

| Nombre de campo de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| | | | Competencia. |
| Nº de fax del trabajo | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Nº de teléfono del trabajo | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Ventas a la fecha | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de contacto
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importación de datos](#) (en la página 600)

Campos de licencias de estado de contacto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar licencias de estado de contacto a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Licencia de estado de contacto predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Contacto | Texto | 15 | Ninguno |
| Fecha de caducidad | Texto | 7 | La fecha en que caducará la licencia médica de este contacto, si se conoce. |
| Nº del permiso de conducir | Texto | 30 | El número de licencia obligatorio del contacto en el estado designado. |
| Región | Texto | 30 | Un estado de Estados Unidos o una provincia de Canadá (opcional). |

| Licencia de estado de contacto predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado | Texto | 30 | Los valores predeterminados del estado de la licencia son: En blanco, Activo o Vencido. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- [Licencias de estado de contacto](#)

Campos de equipos de contactos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Equipo del contacto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceso del contacto | Lista de opciones | 15 | Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Nombre completo del contacto | Texto | 60 | Ninguno |
| Rol de equipo | Texto | 20 | Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro |
| ID de usuario | Texto | 50 | Ninguno |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |

| Equipo del contacto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| ID externo de usuario | Texto | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Compartir registros \(Equipos\)](#)
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de inscripción en el curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de inscripción en el curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de inscripción en el curso predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del candidato | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Fecha de finalización | Fecha | 22 | Ninguno. |
| Nombre del curso | Lista de opciones | 15 | Se recomienda que el nombre del curso sea único. |
| Descripción | Texto | 250 | Ninguno. |
| Fecha de inscripción | Fecha | 22 | Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
| Número de inscripción | Texto | 100 | Ninguno. |
| Estado de la inscripción | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Inscrito, Completado e Incompleto. |
| Objetivo | Lista de | 15 | Ninguno. |

| | | | |
|-----------------|-------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | opciones | | |
| Socio ofertante | Lista de opciones | 15 | Compañía de terceros en la que el candidato se inscribe para el curso. La entrada proviene normalmente de la lista de socios ofertantes para el curso. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Campos de curso

Campos de curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de curso predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponible desde | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Disponible hasta | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Compañía | Texto | 100 | Compañía en la que trabaja el contacto del curso. |
| Contacto | Lista de opciones | 15 | Utilice este campo si el contacto del curso ya está en Oracle CRM On Demand. |
| Tarifa de curso | Moneda | 22 | Ninguno. |
| ID de curso | Texto | 30 | Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único. Oracle CRM On Demand no exige que sea único. |
| Duración de curso (días) | Número | 22 | Ninguno. |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguno. |

| | | | |
|---------------------------------|-------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duración (horas) | Número | 22 | Ninguno. |
| Correo electrónico | Texto | 100 | Dirección de correo electrónico para el contacto del curso. |
| Examen | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Nombre | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Formato | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Con profesor, CBT y Autoaprendizaje. |
| Laboratorio práctico | Casilla de verificación | 1 | Ninguno. |
| Apellidos | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Media | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Aula, Activado y CD/DVD. |
| Nombre | Texto | 100 | Se recomienda que el nombre del curso sea único. |
| Objetivo | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Opciones de pago | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos. |
| Teléfono | Teléfono | 40 | Número de teléfono para el contacto del curso. |
| Producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad. |

| | | | |
|-----------|-------|-----|-----------------------------------------------------------------|
| Sitio Web | Texto | 100 | URL de una página que contiene información adicional del curso. |
|-----------|-------|-----|-----------------------------------------------------------------|

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Campos de curso

Campos de cobertura: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de cobertura a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cobertura.

| Nombre de campo de cobertura | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Inicio | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Contacto | Texto | 15 | Ninguno |
| Contacto: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Cobertura | Lista de opciones | 30 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Nombre de cobertura | Texto | 100 | Ninguno |
| Producto de cobertura | Texto | 15 | Ninguno |
| Producto de cobertura: ID de sistema externo | Texto | 50 | También denominado ID exclusivo externo. |
| Estado de la cobertura | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

| Nombre de campo de cobertura | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Deducible | Moneda | 22 | Ninguno |
| Final | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Límite individual | Moneda | 22 | Ninguno |
| Cantidad asegurada | Moneda | 22 | Ninguno |
| Propiedad asegurada | Texto | 30 | Ninguno |
| Propiedad asegurada: ID de sistema externo | Texto | 50 | También denominado ID exclusivo externo |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Póliza | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Póliza: ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Límite total | Moneda | 22 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campo de objeto personalizado: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de objeto personalizados para objetos personalizados a Oracle CRM On Demand. Esta información

complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03

La información de la siguiente tabla es válida sólo para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03.

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| Nombre | Texto | 50 |
| Ubicación de la cuenta | Texto | 50 |
| Descripción | Texto | 16.350 |
| Objetos personalizados 04-15 | Texto | 50 |
| Objetos personalizados 04-15: ID exclusivo externo | Texto | 30 |
| ID de integración | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 |
| Propietario | Correo electrónico | 50 |
| Moneda | Texto | 20 |
| Búsqueda rápida 1 | Texto | 50 |
| Búsqueda rápida 2 | Texto | 50 |
| Lista de opciones indexada 1 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 2 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 3 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 4 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 5 | Texto | 30 |
| Número indexado | Número | 16 |
| Fecha indexada | Fecha/Hora | 32 |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Moneda indexada | Moneda | 25 |
| Casilla de verificación indexada | Booleano | 1 |
| Tipo | Texto | 30 |
| Cuenta | Texto | 100 |
| Campaña | Texto | 100 |
| Contacto | Texto | 255 |
| Objeto personalizado 01 | Texto | 50 |
| Objeto personalizado 02 | Texto | 50 |
| Objeto personalizado 03 | Texto | 50 |
| Distribuidor | Texto | 100 |
| Fondos | Texto | 50 |
| Unidad familiar | Texto | 50 |
| Pista | Texto | 255 |
| Evento de formación médica | Texto | 50 |
| Oportunidad | Texto | 100 |
| Cartera | Texto | 100 |
| Producto | Texto | 100 |
| Solicitud de servicio | Texto | 64 |
| Solución | Texto | 100 |
| Vehículo | Texto | 100 |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 |
| ID externo de campaña | Texto | 30 |
| ID externo de contacto | Texto | 30 |
| ID externo de objeto personalizado 01 | Texto | 30 |
| ID externo de objeto personalizado 02 | Texto | 30 |
| ID externo de objeto personalizado 03 | Texto | 30 |
| ID externo de pista | Texto | 30 |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| ID externo de oportunidad | Texto | 30 |
| ID externo del propietario | Texto | 30 |
| ID externo de cartera | Texto | 30 |
| ID externo de producto | Texto | 30 |
| ID externo de solicitud de servicio | Texto | 30 |
| ID externo de solución | Texto | 30 |

Objeto personalizado 04 y superiores

La información de la siguiente tabla es válida sólo para Objeto personalizado 04 o superiores.

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Cuenta | Texto | 100 |
| Actividad | Texto | 100 |
| Campaña | Texto | 100 |
| Objetos personalizados 01-15 | Texto | 50 |
| Distribuidor | Texto | 100 |
| Descripción | Texto | 16.350 |
| Fecha de cambio | Fecha | 30 |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 |
| Fondos | Texto | 50 |
| Solicitud de fondo | Texto | 50 |
| Unidad familiar | Texto | 1 |
| Casilla de verificación indexada | Booleano | 1 |
| Moneda indexada | Moneda | 25 |
| Fecha indexada | Fecha/hora | 32 |
| Número indexado | Número | 16 |
| Lista de opciones indexada 1 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 2 | Texto | 30 |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| Lista de opciones indexada 3 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 4 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 5 | Texto | 30 |
| ID de integración | Texto | 30 |
| Pista | Texto | 225 |
| Evento de formación médica | Texto | 50 |
| Nombre | Texto | 50 |
| Oportunidad | Texto | 100 |
| Propietario | Correo electrónico | 50 |
| Cartera | Texto | 100 |
| Producto | Texto | 100 |
| Búsqueda rápida 1 | Texto | 50 |
| Búsqueda rápida 2 | Texto | 50 |
| Solicitud de servicio | Texto | 64 |
| Tipo | Texto | 30 |
| Vehículo | Texto | 100 |
| ID exclusivo externo de cuenta | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de actividad | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de activo | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de campaña | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de compañía | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de contacto | Texto | 30 |
| ID exclusivos externos de objetos personalizados 01-15 | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de concesionario | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de solicitud de fondo | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de unidad familiar | Texto | 30 |

| Nombre de campo de objeto personalizado predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| ID exclusivo externo de oportunidad | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de propietario | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de cartera | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de producto | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de solicitud de servicio | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de solicitud de solución | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo de vehículo | Texto | 30 |

Campos de daño: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de daños a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de daños.

| Nombre de campo de daño | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Siniestro | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Siniestro: ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Descripción del daño | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 |

| Nombre de campo de daño | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | caracteres. |
| Nombre del daño | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Descripción de la propiedad dañada | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Tipo de propiedad dañada | Texto | 50 | Ninguno |
| Cantidad estimada | Moneda | 22 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propiedad del seguro | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Propiedad del seguro: ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Nº de propiedad | Número | 22 | Ninguno |
| Propietario: ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de registro del negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros del negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en

el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado de aprobación | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos de este campo son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado, Devuelto, Cancelado y Vencido. |
| Fecha de aprobación | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Contacto asociado | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Cliente asociado | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Oportunidad potencial asociada | Texto | 100 | Ninguno |
| Oportunidad potencial asociada: ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Oportunidad potencial asociada: Nombre | Texto | 50 | Ninguno |
| Oportunidad potencial asociada: Apellidos | Texto | 50 | Ninguno |
| Oportunidad potencial asociada: ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Oportunidad potencial asociada: Apellidos | Texto | 50 | Ninguno |
| Oportunidad asociada | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Teléfono móvil | Texto | 40 | Ninguno |
| Ciudad | Texto | 50 | Ninguno |
| Fecha de cierre | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Nombre de compañía | Texto | 50 | Ninguno |
| Convertido en oportunidad | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| País | Lista de opciones | 50 | Ninguno |

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprobador actual | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Fecha de creación | Fecha/hora | No aplicable | Ninguno |
| Moneda | Lista de opciones | No aplicable | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir con valores válidos. |
| Tamaño del negocio | Moneda | 15 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguno |
| Correo electrónico | Texto | 50 | Ninguno |
| Tipo de cambio | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Fecha de caducidad | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| ID externo | Texto | 40 | Ninguno |
| Fax | Texto | 40 | Ninguno |
| Aprobador final | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Nombre | Texto | 50 | Ninguno |
| Puesto | Texto | 75 | Ninguno |
| Apellidos | Texto | 50 | Ninguno |
| Iniciales | Texto | 50 | Ninguno |
| Fecha de modificación | Fecha/hora | No aplicable | Ninguno |
| Sr./Sra. | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Nombre | Texto | 100 | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar una importación asegúrese de que todos los registros contienen valores en este campo. |
| Nuevo contacto | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Cliente nuevo | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Nueva oportunidad | Casilla de verificación | No aplicable | Este campo indica si la oportunidad asociada con el registro del negocio es nueva. |
| Siguiente paso | Texto | 250 | Ninguno |

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Texto | 100 | Ninguno |
| Objetivo: ID exclusivo externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Propietario | Lista de opciones | 30 | <p>Los datos de este campo deben coincidir con el ID de usuario de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se mapea a un campo de importación válido cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario | Texto | 30 | Ninguno |
| Cuenta de socio propietario | Lista de opciones | 100 | De forma predeterminada, este campo muestra automáticamente la compañía socio del propietario del registro del negocio. Este campo es de sólo lectura. El proceso de carga de Oracle CRM On Demand no puede actualizar este campo. |
| Cuenta de socios original | Lista de opciones | 100 | El socio que descubrió originalmente la oportunidad. Este socio suele coincidir con el socio principal, pero puede ser diferente. Este campo es opcional. |
| Programa de socios | Lista de opciones | 50 | Ninguno |
| Código postal | Texto | 30 | Ninguno |
| Socio principal | Lista de opciones | 100 | El socio principal es el responsable del registro del negocio. Este campo, junto con el campo Ubicación del socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo. |
| Ubicación de socio principal | Texto | 50 | La ubicación del socio principal mencionado en la celda anterior. Este campo, junto con el campo Socio |

| Registro del negocio predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo. |
| Productos de interés | Texto | 100 | Ninguno |
| Razón de rechazo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Precio especial solicitado | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Región | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Dirección | Texto | 100 | Ninguno |
| Estado de envío | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos de este campo son: No enviado, Enviado y Recuperado. |
| Fecha de envío | Fecha/hora | No aplicable | Ninguno |
| Soporte solicitado | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Nº de teléfono | Texto | 40 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados de este campo son: Estándar y No estándar. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de distribuidor: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del concesionario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

NOTA: esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Texto | 100 | Ninguna |
| Sitio | Texto | 50 | Ninguna |
| Sitio | Texto | 50 | Ninguna |
| Concesionario principal | Texto | 100 | Ninguna |
| Estado | Texto | 255 | Ninguna |
| Ubicación principal | Texto | 50 | Ninguna |
| Nº de teléfono | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Correo electrónico | Texto | 50 | Ninguna |
| URL | Texto | 100 | Ninguna |
| Estado | Texto | 30 | Ninguna |
| Nº de fax | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Moneda | Texto | 20 | Ninguna |
| Etapas | Texto | 30 | Ninguna |
| Clasificación | Número | 16 | Ninguna |
| Dirección de facturación | Lista de opciones | 100 | <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> <p>Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.</p> |
| Dirección de facturación 1 | Texto | 200 | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Dirección de facturación 2, 3 | Texto | 100 cada uno | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ciudad de facturación | Texto | 50 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| País de facturación | Lista de opciones | 30 | <p>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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Texto | 30 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Provincia de facturación | Texto | 50 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado de EE.UU. de facturación | Lista de opciones | 2 | <p>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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos.</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Código postal de facturación | Texto | 30 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| ID externo de dirección de facturación | Texto | 30 | Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| Dirección de envío | Texto | 30 | <p>Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.</p> <p>Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.</p> |
| Dirección de envío 1 | Texto | 200 | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección de envío 2, 3 | Texto | 100 cada uno | <p>Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Ciudad de envío | Texto | 50 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| País de envío | Lista de opciones | 30 | <p>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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío | Texto | 30 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Provincia de envío | Texto | 50 | <p>Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)).</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Estado de EE.UU. de envío | Lista de opciones | 2 | <p>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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos.</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Código postal de envío | Texto | 30 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| ID externo de dirección de envío | Texto | 30 | Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguna |
| ID externo de distribuidor principal | Texto | 30 | Ninguna |
| ID de propietario principal | Id | 15 | Ninguna |

| Nombre de campo de distribuidor predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| Tipo de concesionario | Texto | 30 | Ninguna |
| Modificación: fecha externa | Fecha/Hora | 32 | Ninguna |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | Ninguna |
| Modificado por | Texto | 255 | Ninguna |
| ID de fila | Id | 15 | Ninguna |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguna |
| Objeto personalizado <i>N</i> | Texto | 50 | Ninguna |
| Lista de opciones indexada 1 | Texto | 30 | Ninguna |
| Lista de opciones indexada 2 | Texto | 30 | Ninguna |
| Lista de opciones indexada 3 | Texto | 30 | Ninguna |
| Lista de opciones indexada 4 | Texto | 30 | Ninguna |
| Lista de opciones indexada 5 | Texto | 30 | Ninguna |
| Lista de opciones indexada 6 | Texto | 30 | Ninguna |
| Número indexado | Número | 16 | Ninguna |
| Fecha indexada | Fecha/Hora | 32 | Ninguna |
| Moneda indexada | Moneda | 25 | Ninguna |
| Texto largo indexado | Texto | 255 | Ninguna |
| Texto corto indexado 1 | Texto | 100 | Ninguna |
| Texto corto indexado 2 | Texto | 100 | Ninguna |
| Casilla de verificación indexada | Booleano | 1 | Ninguna |

Campos de examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de examen predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponible desde | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Disponible hasta | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Compañía | Texto | 100 | Ninguno. |
| Contacto | Lista de opciones | 15 | Utilice este campo si el contacto del examen ya está en Oracle CRM On Demand. |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguno. |
| Correo electrónico | Texto | 100 | Dirección de correo electrónico para el contacto del examen. |
| Tarifa de examen | Moneda | 22 | Ninguno. |
| ID de examen | Texto | 100 | Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único. |
| Nombre | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Formato | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Múltiples opciones, Preguntas y respuestas y Mixto. |
| Método de calificación | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Calificaciones, Puntos y Puntuaciones. |
| Apellidos | Texto | 50 | Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand. |
| Puntuación máxima | Número | 22 | Ninguno. |
| Media | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Basado en equipo, Basado en papel y Mixto. |
| Nombre | Texto | 100 | Se recomienda que el nombre del examen sea único. |
| Número de preguntas | Número | 22 | Ninguno. |
| Objetivo | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |

| | | | |
|---------------------------------|-------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puntuación para aprobar | Número | 22 | Ninguno. |
| Opciones de pago | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos. |
| Teléfono | Teléfono | 40 | Número de teléfono para el contacto del examen. |
| Producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Categoría de producto principal | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo. |
| Tiempo permitido (minutos) | Número | 22 | Ninguno. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Supervisado y Activado. Se considera que un examen está <i>supervisado</i> cuando se supervisa a los candidatos durante la realización del mismo. |
| Validez (en meses) | Número | 22 | Ninguno. |
| Sitio web | Texto | 100 | URL de una página que contiene información adicional sobre el examen. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Campos de examen

Campos de registro del examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de registro del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar la importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la misma.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre del campo de registro de examen predeterminado | Tipo de campo | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Socio de administración | Lista de opciones | 15 | Empresa de terceros que administra el examen. La entrada se realiza normalmente desde la lista de socios de administración para el examen. |
| Nombre del candidato | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Fecha de finalización | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguno. |
| Nombre del examen | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Calificación lograda | Texto | 50 | Ninguno. |
| Objetivo | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Propietario | Lista de opciones | 15 | Ninguno. |
| Puntuación lograda | Número | 22 | Ninguno. |
| La puntuación caduca el | Fecha | 7 | Ninguno. |
| Fecha de registro | Fecha | 7 | Este campo muestra la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro. |
| Número de registro | Texto | 50 | Los números de registro del examen suelen ser únicos. |
| Estado del registro | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Registrado, Aprobado y Sin éxito. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Campos de examen

Campos de cuenta financiera: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el

tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cuentas financieras.

| Nombre de campo de cuenta financiera | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titular de la cuenta | Texto | 15 | Ninguno |
| Titular de la cuenta: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Saldo | Moneda | 22 | Ninguno |
| Saldo a día | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Sucursal | Texto | 15 | Ninguno |
| Sucursal: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Cuenta de negocio | Texto | 15 | Ninguno |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Campaña | Texto | 15 | Ninguno |
| Campaña: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| ID externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Cuenta financiera | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro |

| Nombre de campo de cuenta financiera | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | coincidente. |
| Número de la cuenta financiera | Texto | 50 | Ninguno |
| Consejero financiero | Texto | 15 | Ninguno |
| Consejero financiero: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Tuvo lugar fuera | Booleano | 1 | Ninguno |
| Tuvo lugar fuera de la institución | Texto | 15 | Ninguno |
| Tuvo lugar fuera de la institución: ID de sistema externo | Texto | 30 | ID exclusivo externo para Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculada a este registro. |
| Sucursal central | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Unidad familiar | Texto | 15 | Ninguno |
| Unidad familiar: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Unión | Booleano | 1 | Ninguno |
| Fecha de apertura | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Cuenta financiera principal: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro. |
| Cartera: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Cuenta principal | Booleano | 1 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de titulares de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de cuentas financieras.

| Nombre de campo de titular de la cuenta financiera | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta de negocio | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Cuenta financiera | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro. |
| Titular de la cuenta financiera | Texto | 15 | Ninguno |
| Titular de la cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre del titular de la cuenta financiera | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Unidad familiar | Texto | 15 | Ninguno |
| Unidad familiar: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Fecha de incorporación | Fecha | No aplicable | Ninguno |

| Nombre de campo de titular de la cuenta financiera | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Contacto principal | Booleano | 1 | Ninguno |
| Rol | Lista de opciones | 30 | Campo predefinido para el registro coincidente. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de títulos de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar títulos de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de títulos de cuentas financieras.

| Nombre de campo de títulos de cuentas financieras | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Cuenta financiera | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |

| Nombre de campo de títulos de cuentas financieras | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro. |
| Nombre de títulos de la cuenta financiera | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Producto financiero | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Producto financiero: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Rendimiento | Texto | 22 | Ninguno |
| Fecha de compra | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Precio de compra | Moneda | 22 | Ninguno |
| Cantidad | Número | 22 | Ninguno |
| Valor | Moneda | 22 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de plan financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Plan financiero

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el plan financiero.

| Nombre de campo de plan financiero | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprobado por el contacto | Booleano | 1 | Ninguno |
| Cuenta de negocio | Texto | 15 | Ninguno |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Campaña | Texto | 15 | Ninguno |
| Campaña: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Contacto | Texto | 15 | Ninguno |
| Contacto: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Cuenta financiera | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro. |
| Nombre del plan financiero | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Unidad familiar | Texto | 15 | Ninguno |
| Unidad familiar: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |

| Nombre de campo de plan financiero | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Cartera | Texto | 15 | Ninguno |
| Cartera: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Enviado a contacto | Booleano | 1 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de producto financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el producto financiero.

| Nombre de campo de producto financiero | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Categoría | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Clase | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de | 20 | Ninguno |

| Nombre de campo de producto financiero | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | opciones | | |
| Precio actual | Moneda | 20 | Ninguno |
| Última actualización del precio actual | Fecha/Hora | No aplicable. | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| ID del producto financiero | Texto | 50 | Ninguno |
| Nombre del producto financiero | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Información general de producto financiero | Texto | 16.350 | Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| ID de hub de producto de MDM | Texto | 50 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Producto financiero principal | Texto | 15 | Ninguno |
| Producto financiero principal: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo del producto financiero principal vinculado a este registro. |
| Producto financiero principal: ID de sistema | Texto | 50 | También denominado ID exclusivo externo |
| Precio fuente | Texto | 50 | También denominado precio fuente actual. |
| Catálogo de productos | Texto | 250 | Ninguno |
| URL del producto | Texto | 250 | Ninguno |

| Nombre de campo de producto financiero | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Subclase | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de transacciones financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para transacciones financieras.

| Nombre de campo de transacciones financieras | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Cuenta financiera | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la cuenta financiera |

| Nombre de campo de transacciones financieras | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| | | | vinculada a este registro. |
| Producto financiero | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Producto financiero: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro. |
| Transacción financiera principal | Texto | 15 | Ninguno |
| Transacción financiera principal: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Cantidad | Número | 22 | Ninguno |
| Fecha y hora de transacción | Fecha/Hora | | Ninguno |
| ID de transacción | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Período de transacción | Texto | 50 | Ninguno |
| Precio de transacción | Moneda | 22 | Ninguno |
| Fuente de transacción | Texto | 50 | Ninguno |
| Tipo de transacción | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Valor | Moneda | 22 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

■ [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)

■ [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de propiedad del seguro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del seguro de propiedad a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de de propiedad del seguro.

| Nombre de campo de propiedad del seguro | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Importe | Moneda | 22 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Póliza | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Póliza: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro |
| Secuencia | Número | 22 | Campo predefinido para el registro coincidente. |

| Nombre de campo de propiedad del seguro | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Campo predefinido para el registro coincidente. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de un informe de auditoría de inventario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV como paso previo a la importación de informes de auditoría de inventario en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se ofrecen en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Revise la siguiente información acerca de la importación antes de llevar a cabo este proceso.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Informe de auditoría de inventario predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| Comentarios | Nota | 255 | Ninguno |
| Fecha de finalización | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Periodo de inventario | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de periodo. |
| Razón | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fecha del informe | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de periodos de inventarios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar periodos de inventarios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Periodo de inventario predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Activo | Booleano | 1 | Este campo indica si el periodo de inventario está activo o inactivo. |
| Fecha de finalización | Fecha/Hora | 7 | Este campo está vacío si el periodo de inventario está activo. |
| Reconciliado | Booleano | 1 | Este campo indica si el periodo de inventario se ha reconciliado, o no. |
| Fecha de inicio | Fecha/Hora | 7 | La fecha de inicio del periodo de inventario. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de parte implicada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la parte implicada a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de partes implicadas.

| Nombre de campo de parte implicada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
|------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|

| Nombre de campo de parte implicada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Siniestro | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Siniestro: ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Contacto | Texto | 15 | Campo predefinido para el registro coincidente. El campo Contacto es una concatenación de los apellidos y el nombre del contacto. |
| Contacto: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Descripción de la lesión | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Resumen de lesión | Texto | 250 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre de la parte implicada | Texto | 50 | Ninguno |
| Ubicación | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Propietario | Texto | 15 | Propietario del registro. |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Rol | Lista de opciones | 30 | Campo predefinido para el registro coincidente. |
| Rol en el accidente | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de pista: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades potenciales Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Alias | Texto | 50 | Ninguno |
| Ingresos anuales | Moneda | 15 | Ninguno |
| Ingresos aproximados | Moneda | 15 | Importe del ingreso anual aproximado. |
| Cuenta asociada | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar pista). |
| Contacto asociado | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar pista). |
| Registro de oportunidad potencial asociada | Texto | 100 | Ninguno |
| Registro del negocio asociado: ID externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Oportunidad asociada | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible importar datos en este campo. Su valor sólo se puede definir directamente en la aplicación (en la página Editar pista). |
| Dirección de facturación 1 | Texto | 200 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | asignación de direcciones (en la página 401). |
| Dirección de facturación 2, 3 | Texto | 100 cada uno | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). |
| Ciudad de facturación | Texto | 50 | Ninguno |
| País de facturación | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)). |
| Apartado de correos/Código de clasificación de facturación | Texto | 30 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte " Acerca de países y asignación de direcciones " en la página 401)). |
| Provincia de facturación | Texto | 30 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Zona, Emirato y Oblast (región). |
| Estado de EE.UU. de facturación | Lista de opciones | 2 | Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | valores válidos para este campo. |
| Código postal de facturación | Texto | 50 | Ninguno |
| Campaña | No aplicable | No aplicable | Este valor se especifica cuando se utiliza el Asistente de importación de pistas de Oracle CRM On Demand. No es posible establecer directamente valores para el campo Campaña en los datos de importación. |
| ID externo de campaña | Texto | 30 | Ninguno |
| Nº de teléfono celular | Teléfono | 40 | Ninguno |
| Compañía | Texto | 100 | Ninguno |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |
| Creado por | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente. |
| Fecha de nacimiento | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Correo electrónico | Texto | 100 | Ninguno |
| Fecha de cierre estimada | Fecha | 7 | Ninguno |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre | Texto | 50 | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo. |
| Primer nombre Furigana | Texto | 50 | El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés). |
| Apellidos Furigana | Texto | 50 | El equivalente Furigana del Kanji (sólo |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | para japonés). |
| Industria | Lista de opciones | 50 | <p>Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de la compañía puede crear un campo de pista personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podrá importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo.</p> <p>Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.</p> |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Puesto | Texto | 75 | Ninguno |
| Apellidos | Texto | 50 | Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar la importación, asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo. |
| Moneda de la pista | Texto | 20 | Ninguno |
| Modificado por | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente. |
| Sr./Sra. | Lista de opciones | 15 | Valores válidos predeterminados: Señorita, Señor, Señora y Dr. |
| No enviar nunca correo electrónico | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Siguiente paso | Texto | 250 | Ninguno |
| Número de empleados | Entero | 15 | Ninguno |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|--------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID externo de oportunidad | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| Ingresos posibles | Moneda | 15 | Ninguno |
| Nº teléfono principal | Teléfono | 40 | Ninguno |
| Productos de interés | Texto | 100 | Ninguno |
| Profesión | Texto | 50 | Ocupación o profesión especificada. |
| Evaluación | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: A, B, C y D |
| Reasignar propietario de la pista | No aplicable | No aplicable | Este valor se especifica para todas las pistas de una determinada importación cuando se utiliza el Asistente de importación de pistas de Oracle CRM On Demand. Determina si las pistas importadas se asignan a nuevos propietarios según las reglas de asignación de pistas definidas en la compañía. |
| Referencia de | Lista de opciones | 101 | Ninguno |
| Vendedor | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| ID externo de agente de | Texto | 30 | Ninguno |

| Pista predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ventas | | | |
| Fuente | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web y Otros |
| Estado | No aplicable | No aplicable | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir exactamente con los valores válidos y éstos coincidir a su vez con la lógica de negocio. |
| Sitio Web | Texto | 100 | Ninguno |
| Nº de fax del trabajo | Teléfono | 40 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de pistas
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de solicitudes de MDF: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de MDF (fondos de desarrollo del mercado) a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Importe con aprobación previa | Número | 22 | El importe total que el propietario de la marca aprobó para la actividad de marketing. |

| Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Importe solicitado | Número | 22 | El importe total que el socio está solicitando para la actividad de marketing. |
| Estado de aprobación | Varchar | 30 | El estado de aprobación actual de la solicitud de MDF. |
| Aprobador | Varchar | 15 | El nombre del aprobador actual. |
| Campaña | Varchar | 15 | La campaña con la que se asocia el MDF. |
| Categoría | Varchar | 30 | La categoría a la que pertenece la solicitud de MDF. |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación | Fecha | 7 | La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación. |
| Estado de reclamación | Varchar | 30 | Indica el estado de la reclamación de MDF. |
| Descripción | Varchar | 250 | Ninguno |
| Vencimiento | Fecha | 7 | La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud. |
| Fecha de finalización | Fecha/Hora UTC | 7 | La fecha y hora en la que finaliza la actividad de marketing. |
| Fecha de caducidad | Fecha/Hora UTC | 7 | La fecha tras la que la solicitud de MDF deja de ser válida. |
| Fondo | Varchar | 15 | El nombre del fondo asociado con la solicitud de MDF. |
| Autor de la última aprobación | Varchar | 15 | El nombre de la última persona que aprobó la solicitud. |
| Moneda de la solicitud de MDF | Varchar | 20 | Ninguno |
| Objetivo de marketing | Varchar | 30 | El objetivo de marketing de la solicitud de MDF. |
| Propietario | Varchar | 15 | Propietario del registro. |
| Cuenta de socio propietario | Varchar | 15 | La cuenta del socio para la que trabaja el propietario. |
| Programa de socios | Varchar | 15 | El programa de socios con el que se asocia la solicitud. |

| Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha de aprobación previa | Fecha | 7 | La fecha y hora en que se realizó la aprobación previa de la solicitud de MDF. |
| Cuenta de socio principal | Varchar | 15 | La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de MDF. |
| Código de razón | Varchar | 30 | La razón por la que se devolvió o rechazo una solicitud de precios especiales. |
| Zona | Varchar | 30 | La zona para la que se ha realizado la solicitud de MDF. |
| Fecha de solicitud | Fecha | 7 | La fecha y hora en que se creó la solicitud de MDF. |
| Nombre | Varchar | 50 | El nombre de la solicitud de MDF. |
| Fecha de inicio | Fecha/Hora UTC | 7 | La fecha y hora en la que comienza la actividad de marketing. |
| Estado de envío | Varchar | 30 | Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado. |
| Fecha de envío | Fecha UTC | 7 | La fecha y hora en que se envió la solicitud. |
| Importe total de la reclamación aprobado | Número | 22 | El importe total de la reclamación que se aprobó para el socio. |
| Importe total de la reclamación solicitado | Número | 22 | El importe total de la reclamación que solicitó el socio. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos Invitados a formación médica: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar los campos Invitados a formación médica a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Si no ve un campo específico al intentar realizar una importación de datos, consulte al administrador de su compañía para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo Invitación a formación médica | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado de invitado | Texto | 30 | El valor predeterminado es Pendiente. Los otros valores son: Asistencia, Cancelado, Confirmado, Rechazado y Lista de espera. |
| Nombre del contacto | Texto | 30 | Seleccione un contacto del applet asociado. |
| Cargo | Texto | 30 | Puesto del contacto. |
| Tipo | Texto | 30 | Tipo de contacto. |
| Correo electrónico | Texto | 30 | Ninguna |
| Nº de teléfono | Texto | 30 | Ninguna |
| Detalle de la sesión | Texto | 30 | Ninguna |
| Comentarios | Texto | 30 | Ninguna |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importación de datos](#) (en la página 600)

Campos de respuestas a mensajes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar respuestas a mensajes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre predeterminado del campo de respuesta de mensaje | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| Cuenta | Texto | 15 | Ninguno |
| Actividad | Texto | 15 | Ninguno |
| Comentarios | Texto | 250 | Ninguno |
| Contacto | Texto | 15 | Ninguno |
| Habilitar seguimiento | Booleano | 1 | Ninguno |
| Hora final | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Plan | Texto | 15 | Ninguno |
| Ítem de plan | Texto | 15 | Ninguno |
| Respuesta | Texto | 30 | Ninguno |
| Sección | Texto | 100 | Ninguno |
| Número de secuencia | Numérico | 22 | Ninguno |
| Hora de inicio | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Ajuste de respuestas de mensajes

Campos de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatarios | Texto | 1000 | Este campo describe la audiencia a la que va dirigido este plan de mensajes, por ejemplo, los cirujanos cardiovasculares. |
| Código | Texto | 50 | Este campo realiza seguimientos de los planes de mensajería de distintos ID de fila. Por ejemplo, si revisa un plan de mensajería, este campo crea una copia del plan de mensajería con un número de versión incrementado. |
| Divulgación obligatoria | Booleano | 1 | Cuando se selecciona este campo, se muestra un mensaje de divulgación. |
| Habilitar seguimiento | Booleano | 1 | Ninguno |
| Fecha de caducidad | Fecha/hora | 7 | La fecha en que finaliza el plan de mensajería. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Secuencia de bloqueo | Booleano | 1 | Este campo bloquea el plan de mensajería, lo que impide que los usuarios cambien la secuencia o eliminen mensajes de un plan de mensajería. |
| Nombre | Texto | 200 | El nombre del plan de mensajería o el plan de mensajería personalizado. |
| Prioridad | Número | 22 | Ninguno |
| Fecha de publicación | Fecha/hora | 7 | La fecha de publicación del plan de mensajería. |
| Segmento | Texto | 50 | Este campo describe el segmento de mercado; es decir, el grupo de cuentas al que va dirigido el plan de mensajes, por ejemplo, los hospitales de atención terciaria. Muestra los planes de mensajería recomendados para los representantes de ventas cuando están planificando llamadas. |
| Máscara | Texto | 30 | Cuando se abre el planificador de mensajería para la edición u obtención de vista previa también se muestra el diseño del plan de mensajería. |
| Fecha de inicio | Fecha/hora | 7 | Ninguno |

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados válidos de este campo son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado y Enviado. |
| Tipo | Texto | 30 | Los valores predeterminados válidos de este campo son: Lanzamiento de producto y Mensajería dirigida. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Planes de mensajería

Campos de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| Destinatarios | Texto | 1000 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguno |
| Mensaje de divulgación | Booleano | 1 | Ninguno |
| Nombre mostrado | Texto | 100 | Ninguno |
| Nombre | Texto | 100 | Ninguno |

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de mensajería principal | Texto | 30 | Los planes de mensajería se componen de un número de ítems de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal es el plan de mensajería al que pertenece un ítem de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal se vincula al campo de nombre de un registro del plan de mensajería. |
| Evaluación | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Número de secuencia | Número | 22 | Ninguno |
| Nombre de solución | Texto | 30 | Ninguno |
| Notas del orador | Texto | 2000 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Sinopsis | Texto | 2000 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Ítems de planes de mensajería

Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar relaciones de ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo de relaciones de ítems | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Destinatarios | Texto | 1000 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguno |
| Nombre mostrado | Texto | 100 | Ninguno |
| Nombre | Texto | 100 | Ninguno |
| Plan de mensajería principal | Texto | 15 | Ninguno |
| Evaluación | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Número de secuencia | Número | 22 | Ninguno |
| Nombre de solución | Texto | 30 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Síntesis | Texto | 2000 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Relaciones de ítems del plan de mensajería

Campos de nota: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar notas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de nota predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
|----------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|

| Nombre de campo de nota predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre de la cuenta | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de campaña | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre de la campaña | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre del contacto | Texto | 255 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 16.035 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| ID externo de oportunidad | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre de la oportunidad | Texto | 100 | Ninguno |
| Privado | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| ID externo de solicitud de servicio | Texto | 30 | Ninguno |
| Nº de solicitud de servicio | Número | 15 | Ninguno |
| Asunto | Texto | 30 | Campo necesario predeterminado. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de objetivos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar objetivos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Objetivo predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la cuenta | Texto | 15 | El nombre de cuenta asociado con el objetivo definido. |
| Nombre del contacto | Texto | 15 | El nombre de contacto asociado con el objetivo definido. |
| Moneda | Texto | 20 | La moneda usada para los valores monetarios del objetivo. |
| Descripción | Texto | 2000 | El campo de descripción del objetivo definido. |
| Fecha de cambio | Fecha/Hora | 7 | La fecha en que el tipo de cambio se aplica a la moneda. |
| Nombre del objetivo | Texto | 30 | Ninguno |
| Ingresos del objetivo | Texto | 22 | Ingresos destinos del objetivo. |
| Destino del objetivo | Número | 22 | El campo Destino de objetivo es una cantidad de unidades de ventas, recetas, llamadas comerciales, etc. Esta cantidad la define el campo Unidades de objetivo. |
| Unidades de objetivo | Lista de opciones | 30 | El campo Unidades de objetivo define la cantidad del campo Destinos de objetivo. |
| Objetivo principal | Texto | 15 | Si el objetivo definido está asociado con un objetivo principal, este campo habilita los dos objetivos que se van a combinar. |
| Periodo | Texto | 15 | Este valor de periodo corresponde a los criterios que el usuario especifica al configurar previsiones en Oracle CRM On Demand. |
| Nombre del plan | Texto | 15 | El nombre del plan de negocio asociado con este objetivo concreto (opcional). |
| Nombre del producto | Texto | 15 | El nombre de producto asociado con el objetivo. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | El estado del objetivo. |
| Audiencia destino | Texto | 2000 | Éste es el grupo de individuos al que se aplica el objetivo. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | El tipo de objetivo. El cliente define los valores. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Objetivos

Campos de rol de contacto de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar roles de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de rol de contacto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comprar roles | Lista de opciones | 39 | Valores válidos predeterminados: Usuario, Evaluador, Aprobador, Encarg. de tomar decisiones, Usuario y Evaluador, Usuario y aprobador, Aprobado por, Evaluador y Aprobador, Evaluador y decisor, Desconocido |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre del contacto | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de oportunidad | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre de la oportunidad | Texto | 100 | Ninguno |
| Principal | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de contacto
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Oportunidad predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | Texto | 100 | Campo necesario predeterminado. |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Ubicación de la cuenta | Texto | 50 | Ninguno |
| Fecha de cierre | Fecha | 7 | Campo necesario predeterminado. |
| Distribuidor | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Ingresos previstos | Moneda | 15 | No se puede importar. Valor que se calcula según el campo de ingresos posibles multiplicado por el valor del campo Probabilidad. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Pronóstico | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Fuente de la pista | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Marca | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Modelo | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |

| Oportunidad predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|--------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modificado por | No aplicable | No aplicable | Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente. |
| Nombre | Texto | 100 | Ninguno |
| Siguiente paso | Texto | 250 | Ninguno |
| Moneda de la oportunidad | Lista de opciones | 15 | Sólo lectura. |
| Moneda de la oportunidad | Texto | 20 | Ninguno |
| Nombre de la oportunidad | Texto | 100 | Campo necesario predeterminado. |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo del propietario | Texto | 30 | Ninguno |
| Prioridad | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto |
| % de probabilidad | Lista de opciones | 3 | <p>Valores válidos predeterminados: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p>NOTA: Este campo se debe exponer siempre en el diseño. Si está oculto, pueden producirse resultados inesperados.</p> |
| Productos de interés | Texto | 100 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Razón ganar/perder | Lista de | 30 | Valores válidos predeterminados: Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin |

| Oportunidad predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | opciones | | proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida en favor de competencia, Perdida sin tomar decisión u Otros. |
| Reasignar oportunidad | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Ingresos | Moneda | 15 | Ninguno |
| Etapas de ventas | Lista de opciones | 50 | Campo necesario predeterminado. Este campo no se comporta igual que la mayoría de los campos; no añadirá valores que no coincidan aunque lo especifique durante el proceso de importación. Los datos de importación deben coincidir con los valores válidos de este campo. Si desea capturar valores de lista de opciones del archivo CSV que no coincidan con los valores de lista de opciones predeterminados, añádalos a la aplicación antes de importar los datos. De lo contrario, se rechazará el registro entero. Los valores válidos predeterminados son: Pista calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionado, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida. |
| Campaña fuente | Lista de opciones | 30 | La campaña que ha generado la oportunidad. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son Pendiente, Perdido y Ganado. |
| Territorio | Texto | 50 | Ninguno |
| Valor total de activos | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Prima total | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Año | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |

Campos de ingreso de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de productos de oportunidad a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº de períodos | Entero | 3 | 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 especificada 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. |
| Valor del activo | Moneda | 15 | Ninguno |
| Nombre completo del contacto | Texto | 255 | Ninguno |
| Contrato | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Descripción | Texto | 250 | El límite es de 250 caracteres. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Pronóstico | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Frecuencia | Lista de opciones | 30 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| ID externo de oportunidad | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre de la oportunidad | Lista de | 30 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores |

| Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | opciones | | que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Propietario | Texto | 50 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| ID externo del propietario | Texto | 30 | Ninguno |
| Prima | Moneda | 15 | Ninguno |
| % de probabilidad | Lista de opciones | 22 | Ninguno |
| ID externo de producto | Texto | 30 | Ninguno |
| Nombre del producto | Texto | 50 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Fecha de compra | Fecha | 7 | Ninguno |
| Precio de compra | Moneda | 15 | Ninguno |
| Cantidad | Número | 15 | Ninguno |
| Nº de serie | Texto | 100 | Ninguno |
| Fecha de envío | Fecha | 7 | Ninguno |
| Fecha de inicio/cierre | Fecha | 7 | Ninguno |
| Estado | Texto | 30 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Garantía | Lista de opciones | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de pedidos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar pedidos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de pedido predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID de pedido | Texto | 30 | Clave principal para el objeto de pedido. Este campo es de sólo lectura. |
| Nº de pedido | Texto | 50 | Este campo contiene el ID de pedido de forma predeterminada. |
| Descripción | Texto | 255 | Este campo es la descripción del pedido. |
| Propietario | Varchar | 15 | Propietario del registro. |
| Lista de precios | Lista de opciones | 50 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios. |
| Oportunidad | Texto | 15 | Ninguno. |
| Cuenta | Texto | 15 | Ninguno. |
| Cuenta final | Texto | 15 | Este campo se utiliza cuando el valor Ebiz PIP Integration está seleccionado para la configuración Uso de pedido del perfil de la compañía. Ebiz PIP Integration es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack para Oracle CRM On Demand y Oracle E-Business Suite y, por tanto, este campo no está disponible para Oracle CRM On Demand Order Management. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack para Oracle CRM On Demand y Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente. |
| Actividad | Texto | 15 | Ninguno. |
| Contacto | Texto | 15 | Ninguno. |

| Nombre de campo de pedido predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección de envío | Texto | 15 | Dirección a la que se envía el pedido. |
| Dirección de facturación | Texto | 15 | Dirección a la que se factura el pedido. |
| Estado de creación del pedido | Lista de opciones | 30 | Código de estado del pedido. Para obtener más información sobre este campo, consulte Campos de pedidos. |
| Mensaje de integración de pedidos | Texto | 255 | <p>Este campo se rellena sólo cuando el valor Ebiz PIP Integration está seleccionado para la configuración Uso de pedido del perfil de la compañía.</p> <p>Ebiz PIP Integration es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack para Oracle CRM On Demand y Oracle E-Business Suite y, por tanto, este campo no está disponible para Oracle CRM On Demand Order Management. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack para Oracle CRM On Demand y Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.</p> |

Campos de elementos de pedidos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar elementos de pedido a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de elemento de pedido predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Producto | Texto | 15 | Este campo contiene la clave foránea para el ID de producto. Es un campo obligatorio. |
| Pedido | Texto | 15 | Este campo contiene la clave foránea para el ID de pedido. Es un campo obligatorio. |
| Nº de ítem de pedido | Texto | 15 | Este campo contiene la clave principal del objeto de forma predeterminada. |

| Nombre de campo de elemento de pedido predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Cantidad | Número | 22 | Este campo contiene la cantidad de productos pedidos. Es un campo obligatorio. |
| Precio de ítem | Número | 22 | Ninguno. |
| Importe de descuento | Número | 22 | Ninguno. |
| Porcentaje de descuento | Número | 22 | Ninguno. |
| Precio tras el descuento | Número | 22 | Ninguna. |

Campos de socios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar socios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº de médicos | Número | 22 | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Socio de cuenta | Casilla de verificación | 1 | Ninguna |
| Ingresos anuales | Moneda | 15 | Ninguna |
| Dirección de facturación | Lista de opciones | 100 | Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | coincidir con un registro de dirección validado. |
| Dirección de facturación 1 | Texto | 200 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Dirección de facturación 2 | Texto | 100 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Dirección de facturación 3 | Texto | 100 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Ciudad de facturación | Texto | 50 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| País de facturación | Lista de opciones | 30 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Apartado de correos/Código de clasificación | Texto | 30 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. |
| Provincia de facturación | Texto | 50 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección o sus equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)). |
| Estado de EE.UU. de facturación | Lista de opciones | 2 | 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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. |
| Código postal | Texto | 30 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| ID externo de dirección de facturación | Texto | 30 | Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| Frecuencia de visita | Lista de opciones | 30 | Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Gerente de cuentas de canal | Texto | 50 | Ninguna |
| Fecha de revisión de cumplimiento | Fecha/hora UTC | 7 | La fecha en que se debe revisar el estado de cumplimiento. |
| Estado de cumplimiento | Lista de opciones | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| Descripción | Texto | 255 | Ninguna |
| Experiencia | Texto | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno. |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Furigana | Texto | 100 | Ninguno. |
| Nº de identificación hospitalaria | Texto | 30 | Nº de industria sanitaria |
| Sector | Lista de opciones | 50 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones: Automoción, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otro, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones. |
| Tipo de influencia | Lista de opciones | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| Última fecha de finalización de asignación | Fecha/hora UTC | 7 | Ninguna |
| Última fecha de envío de asignación | Fecha/hora UTC | 7 | Ninguna |
| Fecha de última visita | Fecha/hora UTC | 7 | Ninguna |
| Ubicación | Texto | 50 | Ninguna |
| Nº de fax principal | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Nº de teléfono principal | Teléfono | 40 | Ninguna |
| Potencial del mercado | Lista de opciones | 30 | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Segmento de mercado | Lista de opciones | 30 | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. |
| Cuota de mercado | Número | No aplicable | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. Este número se encuentra entre (0) y 100. |
| Número máximo de usuarios | Entero | No aplicable | Ninguna |
| Número de empleados | Entero | 22 | Ninguna |
| Cuenta de socio de origen | Lista de opciones | 100 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Esta lista de opciones contiene el valor del socio válido. |
| Propietario | Texto | 50 | Este campo contiene el nombre del |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | propietario actual de este registro. |
| Cuenta de socio del propietario | Lista de opciones | 100 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. |
| Moneda del socio | Lista de opciones | 15 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Este valor debe coincidir con el valor existente de la moneda actual del socio. |
| Nivel del socio | Lista de opciones | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| Nombre del socio | Texto | 100 | El nombre del socio. |
| Estado de organización de socio | Lista de opciones | 30 | Este campo indica si el socio es una organización de Partner Relationship Partner (PRM) activa o inactiva. Si se establece en activa, se crea automáticamente un libro para la organización del socio. Sus usuarios se agregan automáticamente al libro. Este libro sólo se usa al relacionar unos socios con otros en el ítem relacionado de relaciones con los socios del campo Registro de socios. Puede editar esta lista de opciones. |
| Lista de precios | Lista de opciones | 50 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios. |
| Tipo de socio principal | Lista de opciones | 30 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los tipos de socios asociados con el socio. |
| Cuenta de socio principal | Lista de opciones | 100 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado es el valor del socio. |
| Prioridad | Lista de opciones | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| Compañía que cotiza en bolsa | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno. |
| Clasificación | Número | 22 | Ninguno. |
| Reasignar cuenta | Casilla de verificación | No aplicable | Este campo indica que la cuenta se debe reasignar. Al importarlo, desencadena automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | compañía haya configurado esta función. |
| Referencia | Casilla de verificación | No aplicable | Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales. |
| Referencia desde | Fecha | No aplicable | Ninguna |
| Zona | Lista de opciones | 25 | Puede editar esta lista de opciones. Los valores predeterminados válidos son: Éste, Oeste y Central. |
| Ruta | Lista de opciones | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| Dirección de envío | Lista de opciones | 100 | Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| Dirección de envío 1 | Texto | 200 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Dirección de envío 2 | Texto | 100 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Dirección de envío 3 | Texto | 50 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | 401). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Ciudad de envío | Texto | 50 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| País de envío | Lista de opciones | 30 | 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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Apartado de correos/Código de clasificación de envío | Texto | 30 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte "Acerca de países y asignación de direcciones" en la página 401)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Provincia de envío | Texto | 50 | Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)). |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| Estado de EE.UU. de envío | Lista de opciones | 2 | <p>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. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos.</p> <p>Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.</p> |
| Código postal de envío | Texto | 30 | Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. |
| ID externo de dirección de envío | Texto | 30 | Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado. |
| Campaña fuente | Lista de opciones | 100 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado de esta lista de opciones es el nombre de la campaña origen que ha generado la cuenta. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Puede editar esta lista de opciones. |
| Territorio | Lista de opciones | 50 | Esta lista de opciones es de sólo lectura. El campo predeterminado de esta lista de opciones es el nombre del territorio. |

| Nombre de campo de socio predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sitio web | Texto | 100 | Ninguno. |
| Ventas año corriente | Moneda | 22 | Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Son las iniciales de Year To Date (Año hasta la fecha). |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importación de datos](#) (en la página 600)

Campos de cuentas de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de cuentas de plan predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | Lista de opciones | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta. |
| Plan de negocio | Lista de opciones | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |
| Cuenta de plan principal | Booleano | 1 | Indica si la cuenta es una cuenta principal. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Cuentas de planes

Campos de contactos de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Contactos de planes predeterminados Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Plan de negocio | Lista de opciones | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |
| Contacto | Lista de opciones | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de contacto. |
| Contacto de plan principal | Booleano | 1 | Indica si el contacto es el contacto principal |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Contactos de planes

Campos de oportunidades de planes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Oportunidad de plan predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Oportunidad | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de oportunidad. |
| Plan de negocio | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- Oportunidades de planes

Campos de póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar políticas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de pólizas.

| Nombre de campo de póliza | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Estado de facturación | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Cuenta de negocio | Texto | 15 | Ninguno |
| Cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Campaña | Texto | 15 | Ninguno |
| Campaña: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Fecha de cancelación | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Compañía: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha efectiva | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Fecha de caducidad | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |

| Nombre de campo de póliza | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Cantidad nominal | Moneda | 22 | Ninguno |
| Cuenta financiera | Texto | 15 | Ninguno |
| Cuenta financiera: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Unidad familiar | Texto | 15 | Ninguno |
| Unidad familiar: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Vencimiento de la factura | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Póliza principal | Texto | 15 | Ninguno |
| Póliza principal: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la póliza principal vinculada a este registro. |
| Número de póliza | Texto | 50 | Campo predefinido para el registro coincidente. Este campo también se denomina campo de número de póliza. |
| Método de pago de la póliza | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Tipo de póliza | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Agencia principal | Texto | 15 | Ninguno |
| Agencia principal: ID de | Texto | 30 | ID exclusivo externo de la |

| Nombre de campo de póliza | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| sistema externo | | | agencia principal (la cuenta de negocio está establecida en socio) vinculada a este registro. |
| Agente principal | Texto | 15 | Ninguno |
| Agente principal: ID de sistema externo | Texto | 30 | ID exclusivo externo del agente principal vinculado a este registro. |
| Código de productor | Texto | 50 | Ninguno |
| Tarificación | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Estado de tarificación | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Fuente de referencia | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Subestado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Plazo | Texto | 50 | Ninguno |
| Prima total | Moneda | 22 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de titular de la póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de pólizas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de pólizas.

| Nombre del campo Titular predeterminado de póliza | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------|
| Titular de la cuenta de negocio | Texto | 15 | Ninguno |
| Titular de la cuenta de negocio: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Compañía: ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Titular del contacto | Texto | 15 | Ninguno |
| Titular del contacto: ID exclusivo externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Código de moneda | Lista de opciones | 20 | Ninguno |
| Fecha de cambio | Fecha | No aplicable | Ninguno |
| ID de sistema externo | Texto | 50 | Ninguno |
| Última actualización externa | Fecha/Hora | No aplicable | Ninguno |
| Fuente externa | Texto | 50 | Ninguno |
| Titular de la unidad familiar | Texto | 15 | Ninguno |
| Titular de la unidad familiar: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Porcentaje del titular | Porcentaje | 22 | Ninguno |
| Tipo de asegurado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Propietario: ID de sistema externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Póliza | Texto | 15 | Campos predefinidos para el registro coincidente |

| Nombre del campo Titular predeterminado de póliza | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| Póliza: ID de sistema externo | Texto | 50 | ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro |
| Nombre del titular de la póliza | Texto | 250 | Campos predefinidos para el registro coincidente |
| Rol | Lista de opciones | 30 | Campos predefinidos para el registro coincidente |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de cartera: preparación de la importación

NOTA: Puede que esta función no esté disponible en su versión ya que no forma parte de la aplicación estándar.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar las cuentas de la cartera a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Moneda de la cuenta | Lista de opciones | 15 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Número de cuenta | Texto | 100 | Ninguno |

| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | |
| Tipo de cuenta | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros. |
| Tiempo anual efectivo | Número | 15 | Ninguno |
| Fecha de cancelación o venta | Fecha | 7 | Ninguno |
| Límite de crédito | Moneda | 20 | Ninguno |
| Fecha efectiva | Fecha | 7 | Ninguno |
| Fecha de caducidad | Fecha | 7 | Ninguno |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Valor nominal | Moneda | 20 | Ninguno |
| Institución | Texto | 100 | Ninguno |
| Ubicación de la institución | Texto | 50 | Ninguno |

| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Importe del préstamo | Moneda | 20 | Ninguno |
| Vencimiento | Fecha | 7 | Ninguno |
| Prima | Moneda | 20 | Ninguno |
| ID de propietario principal | Texto | 50 | Ninguno |
| Producto | Texto | 50 | Ninguno |
| Fecha de compra | Fecha | 7 | Ninguno |
| Ingresos | Moneda | 20 | Ninguno |
| Clase de riesgo | Texto | 50 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado. |
| Plazo | Número | 20 | Ninguno |
| Unidad del plazo | Lista de opciones | 20 | Valores válidos predeterminados: Día, Semana, Mes y Año. |
| Valor total de activos | Moneda | 20 | Ninguno |

| Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------|
| Fecha de valoración | Fecha | 7 | Ninguno |
| ID externo de institución | Texto | 30 | La institución se vincula a una cuenta. |
| ID externo de producto | Texto | 30 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Carteras
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Lista de precios predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------------|
| Moneda | Varchar | 20 | La moneda de la lista de precios. |
| Descripción | Varchar | 255 | Ninguno |
| Efectiva desde | Fecha/hora UTC | 7 | Fecha en la que la lista de precios es efectiva. |
| Efectiva hasta | Fecha/hora UTC | 7 | Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva. |

| Lista de precios predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Propietario | Varchar | 15 | Propietario del registro. |
| Nombre de la lista de precios | Varchar | 50 | Ninguno |
| Estado | Varchar | 30 | El estado actual de la lista de precios; por jímple, En progreso, Publicada, etc. |
| Tipo | Varchar | 30 | El tipo de lista de precios. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de ítems de líneas de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de líneas de listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Ítem de línea de lista de precios predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Varchar | 255 | Ninguno |
| Efectiva desde | Fecha/hora UTC | 7 | Fecha en la que la lista de precios es efectiva. |
| Efectiva hasta | Fecha/hora UTC | 7 | Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva. |
| Precio de lista | Número | 22 | El precio del producto. |
| Propietario | Varchar | 15 | El propietario del registro. |
| Lista de precios | Varchar | 15 | El nombre de la lista de precios con la que este ítem de línea está asociado. |

| Ítem de línea de lista de precios predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| Tipo de precio | Varchar | 30 | El tipo de precio del ítem de la línea; por ejemplo, estándar. |
| Producto | Varchar | 15 | El producto del ítem de la línea de precio. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de categoría de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de categorías de productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de destinatarios de la campaña predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Nombre de categoría | Texto | 100 |
| Categoría principal | Texto | 100 |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 |
| ID externo de categoría de producto principal | Texto | 30 |
| Descripción | Texto | 16.350 |

Campos de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Producto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Texto | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predeterminados: Coupé, Salón, Descapotable, Cinco puertas, Monovolumen, Sedán |
| Categoría | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Ropa, Tractor, SUV, Camión pesado, Exterior, Eléctrico, Tren de transmisión, Camión ligero, Coche de pasajeros |
| Controlado | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Importe facturado al distribuidor | Moneda | 15 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Descripción | Texto | 16.350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| Puertas | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predeterminados: 3 puertas, 2 puertas y 4 puertas. |
| Motor | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Seguimiento por número de lote | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Marca | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Modelo | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Disponible para pedido | Casilla de | No aplicable | Ninguno |

| Producto predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| | verificación | | |
| Producto principal | Texto | 100 | Ninguno |
| Nº de parte | Texto | 50 | Ninguno |
| Tipo de precio | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Categoría de producto | Texto | 100 | Ninguno |
| Moneda del producto | Moneda | 15 | Ninguno |
| Nombre del producto | Texto | 100 | Campo necesario predeterminado. |
| Tipo de producto | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Revisión | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Serializado | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Subtipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Clase terapéutica | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Transmisión | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Embellecedor | Lista de opciones | 30 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Ninguno |
| Año | Número | 50 | Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de renunciaciones de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar renunciaciones de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Renunciación de muestra predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Comentarios | Texto | 255 | Este campo proporciona información adicional sobre el campo de renunciación. |
| Número | Texto | 15 | Ninguno |
| Texto de renunciación | Texto | 500 | Éste es el texto de renunciación. |
| Fecha de finalización | Fecha/Hora | 7 | La fecha de caducidad de la renunciación. |
| Fecha de inicio | Fecha/Hora | 7 | La fecha de activación de la renunciación. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores de este campo son: Activo, Inactivo y Caducado. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de inventarios de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar inventarios de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| | | | |

| Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ID de informe de auditoría | Texto | 15 | Ninguno |
| Periodo de inventario | Texto | 15 | El campo de referencia que apunta al ID del objeto de periodo de inventario. |
| Último recuento físico | Número | 22 | Ninguno |
| Nº de lote | Texto | 15 | Ninguno |
| Saldo inicial | Número | 22 | Ninguno |
| Recuento físico | Número | 22 | Ninguno |
| Muestra | Texto | 15 | El campo de referencia que apunta al producto de muestra de este inventario. |
| Recuento del sistema | Número | 22 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Inventario de muestra

Campos de lotes de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar lotes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Lote de muestra predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha límite | Fecha | 7 | Esta fecha se calcula. El cálculo se realiza restando el valor del campo Días cortos de los días cortos de la fecha de caducidad. Por ejemplo, si la fecha de caducidad es el 31 de enero y |

| Lote de muestra predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | el valor del campo Días cortos es 30, la fecha límite es el 1 de enero. Este campo indica que el lote de muestra se debe usar de inmediato o se debe devolver a la oficina principal. |
| Descripción | Texto | 255 | La descripción del lote. |
| Fecha de caducidad | Fecha | 7 | La fecha de caducidad del lote de muestra. |
| Inventario por lote | Booleano | 1 | Este campo indica si el seguimiento del inventario se realiza a nivel de lote o de producto. |
| Nº de lote | Texto | 100 | El nombre del lote. |
| Disponible para pedido | Booleano | 1 | Este cambio indica si el lote se puede ordenar. |
| Nivel de producto | Número | 22 | Ninguno |
| Muestra | Texto | 15 | El nombre del producto. |
| Días cortos | Número | 22 | El número de días para la entrega. |
| Fecha de inicio | Fecha | 7 | La fecha de inicio del lote de muestra. |
| Unidad de medida | Texto | 30 | La unidad de medida. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)
- Lotes de muestra

Campos de transacciones de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº de paquetes enviados | Número | 22 | El número de paquetes que se envían cuando se transfieren las transacciones de muestra. |
| Nº de paquetes recibidos | Número | 22 | El número de paquetes que se recibieron cuando entraron las transferencias de muestra. |
| Razón del ajuste | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados de este campo son: Error humano, Robo, Recuento Inicial, Perdido, Encontrado y Solicitud. |
| Notas | Texto | 255 | El campo de descripción. |
| Fecha | Fecha/Hora | 7 | La fecha de la transacción. |
| Fecha de llegada esperada | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Fecha de entrega esperada | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Desde transacción | Texto | 15 | Ninguno |
| Periodo de inventario: fecha de inicio | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Periodo de inventario: fecha de finalización | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Nº de factura | Texto | 15 | Ninguno |
| Nombre | Texto | 50 | Ninguno |
| ParentTxn | Texto | 15 | Ninguno |
| Fecha de recepción | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Transacción raíz | Texto | 15 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son: En progreso, En tránsito, Ajustado, Procesado y Procesado con discrepancias. |
| Fecha de envío | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |

| Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº de seguimiento | Texto | 15 | Ninguno |
| Transferir a | Texto | 15 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Los valores predeterminados son: Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Muestra perdida, Ajuste de inventario y Desembolso. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de solicitud de servicio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuenta | Texto | 100 | Ninguno |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 | Ninguno |
| Área | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación y Otros |
| Causa | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Incidencia existente, Nuevo factor, Otros |
| Cerrado | Hora | Fecha/Hora | Ninguno |

| Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contacto | Texto | 255 | Ninguno |
| ID externo de contacto | Texto | 30 | Ninguno |
| Concesionario | Lista de opciones | 100 | Oracle CRM On Demand Automotive Edition |
| Descripción | Texto | 16,350 | Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres. |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Apertura | Fecha/Hora | 7 | Ninguno |
| Propietario | Correo electrónico | 50 | <p>Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación.</p> <p>Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.</p> |
| ID externo de propietario | Texto | 30 | Ninguno |
| Cuenta de socio principal | Varchar | 15 | Ninguno |

| Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioridad | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alto, 3 - Medio, 4 - Bajo |
| Producto | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Reasignar propietario | Casilla de verificación | No aplicable | Ninguno |
| Concesionario de servicios | Texto | 70 | Oracle CRM On Demand Automotive Edition |
| Fuente | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax |
| Moneda de la SS | Texto | 20 | Ninguno |
| Nº de SS | Texto | 64 | Ninguno |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Abierta, Pendiente, Cerrada, Abierta y escalada, Cancelada |
| Asunto | Texto | 250 | Ninguno |
| Tipo | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros |
| Vehículo | Texto | 100 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solicitud de servicio
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de firmas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar firmas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Firmas predeterminadas Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------|
| ID de actividad | Texto | 15 | Ninguno |
| Nombre del contacto | Texto | 50 | Ninguno |
| Apellidos del contacto | Texto | 50 | Ninguno |
| Texto de renuncia | Texto | 500 | Ninguno |
| Texto de encabezado | Texto | 800 | Ninguno |
| Nombre del representante de ventas | Texto | 50 | Ninguno |
| Apellidos del representante de ventas | Texto | 50 | Ninguno |
| Control de firma | Texto | 16000 | Este campo contiene las coordenadas x e y de la firma. |
| Fecha de firma | Fecha | 7 | Ninguno |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de solución: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar soluciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solución predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Ninguno |
| Pregunta frecuente | Texto | 250 | Ninguno |

| Solución predeterminada: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID de integración | Texto | 30 | Ninguno |
| Categoría de producto | Lista de opciones | 100 | Ninguno |
| Publicado | Lista de opciones | 1 | Los valores válidos predeterminados son Y y N. Estos valores deben estar en inglés, con independencia de la configuración de idioma. |
| Recuento de solicitud de servicio | Entero | 22 | Ninguno |
| Moneda de la solución | Lista de opciones | 20 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Detalles de la solución | Texto | 16,000 | Ninguno |
| Evaluación de la solución | Número | 15 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Valores válidos predeterminados: Borrador, Aprobado, Obsoleto |
| Tratamiento | Texto | 100 | Campo necesario predeterminado. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solución
- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de productos de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Producto de precios especiales predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Costo autorizado | Número | 22 | El precio del socio que está en negociación para la solicitud de precios especiales. |
| Nombre de competidor | Varchar | 100 | El nombre del competidor en la solicitud. |
| Socio del competidor | Varchar | 100 | El nombre del socio que compite. |
| Producto del competidor | Varchar | 100 | El nombre del producto del competidor. |
| Precio del producto del competidor | Número | 22 | El precio del producto del competidor. |
| Moneda | Varchar | 20 | Ninguno |
| Descripción | Varchar | 250 | Ninguno |
| MSRP | Número | 22 | El precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) en la moneda usada. |
| Información de otros competidores | Varchar | 250 | Cualquier otra información relativa a las ofertas de productos de la competencia, por ejemplo, la justificación del precio especial, etc. |
| Producto | Varchar | 15 | El nombre del producto de la solicitud de precios especiales. |
| Costo de compra | Número | 22 | El precio que el socio pagó originalmente por adquirir el producto. |
| Cantidad | Número | 22 | La cantidad esperada de productos que se van a vender bajo esta solicitud. |
| Costo solicitado | Número | 22 | El precio reducido que solicitó el socio. |
| Precio de venta solicitado | Número | 22 | El precio de venta al que el socio quería vender el producto. |
| Solicitud de SP | Varchar | 15 | La solicitud de precios especiales con la que está asociado este producto de precios especiales. |
| Precio de venta sugerido | Número | 22 | El precio de venta que sugiere el propietario de la marca. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

588 Administración de Oracle CRM On Demand Versión 20

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de solicitudes de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado de aprobación | Varchar | 30 | El estado de aprobación de la solicitud de precios especiales. |
| Aprobador | Varchar | 15 | El nombre del aprobador. |
| Fecha de autorización | Fecha/Hora UTC | 7 | La fecha y hora en que se aprobó la solicitud de precios especiales. |
| Fecha de la decisión sobre la reclamación | Fecha | 7 | La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación. |
| Estado de reclamación | Fecha | 7 | El estado de la reclamación de precios especiales. |
| Moneda | Varchar | 20 | La moneda de la solicitud de precios especiales. |
| Registro del negocio | Varchar | 15 | El registro del negocio que se asocia con la solicitud de precios especiales. |
| Descripción | Varchar | 15 | Ninguno |
| Vencimiento | Fecha | 7 | La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud. |
| Cliente final | Varchar | 15 | El cliente de la solicitud. Si la solicitud se asocia con una oportunidad, puede seleccionar una cuenta de oportunidad. |
| Fecha de finalización | Fecha UTC | 7 | La fecha y hora tras la que los precios especiales dejan de ser efectivos. |

| Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Fondo | Varchar | 15 | El nombre del fondo asociado con la solicitud de precios especiales. |
| Autor de la última aprobación | Varchar | 15 | El nombre de la última persona que aprobó la solicitud. |
| Oportunidad | Varchar | 15 | Oportunidad con la que está relacionada la solicitud. |
| Cuenta de socios original | Varchar | 15 | El socio que originó la solicitud de precios especiales. |
| Propietario | Varchar | 15 | El propietario del registro. |
| Cuenta de socio propietario | Varchar | 15 | La cuenta del socio para la que trabaja el propietario. |
| Programa de socios | Varchar | 15 | El programa de socios con el que se asocia la solicitud. |
| Cuenta de socio principal | Varchar | 15 | La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de precios especiales. |
| Código de razón | Varchar | 30 | Razón por la que se devolvió o rechazó una solicitud de precios especiales. |
| Fecha de solicitud | Fecha | 7 | La fecha y hora en que se creó la solicitud de precios especiales. |
| Nombre | Varchar | 50 | Nombre de la solicitud. |
| Fecha de inicio | Fecha/Hora UTC | 7 | Fecha y hora en que comienzan los precios especiales. |
| Estado de envío | Varchar | 30 | Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado. |
| Fecha de envío | Fecha/Hora UTC | 7 | Fecha y hora en que se envió la solicitud. |
| Importe total autorizado | Número | 22 | Importe total que se va a autorizar. |
| Importe total solicitado | Número | 22 | Importe total que solicitó el socio. |
| Importe total de la reclamación aprobado | Número | 22 | Importe total de la reclamación que se aprobó para el socio. |
| Solicitud del importe total de la reclamación | Número | 22 | Importe total de la reclamación que solicita el socio. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de contacto de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una tarea en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de contacto de la tarea predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Nombre completo del contacto | Texto | 60 |
| ID externo de contacto | Texto | 30 |
| ID externo de tarea | Texto | 30 |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de usuario de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un usuario y una tarea en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de usuario de la tarea predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|-------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| ID de usuario | Texto | 50 |
| ID externo de tarea | Texto | 30 |
| ID externo de usuario | Texto | 30 |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "Importación de datos" en la página 600)

Campos de ítems de transacciones: preparación para la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de transacciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Texto | 250 | La descripción del ítem de transacción. |
| Periodo de inventario | Texto | 15 | Ninguno |
| Número de líneas | Número | 22 | El número único asociado con el registro del encabezado de la transacción. |
| Nº de lote | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID del lote de muestra. |
| Cantidad | Número | 22 | El número de muestras asociado con el ítem de transacción. |
| Muestra | Texto | 15 | El nombre de la muestra que se proporciona con el ítem de transacción. Debe documentar todas las muestras. |

| Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Cantidad enviada | Número | 22 | El número de muestras que se enviaron como ítem de transacción. |
| Nº de transacción | Texto | 15 | El campo de referencia que contiene el ID de la transacción de muestra. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)

Campos de usuario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar usuarios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Usuario predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alias | Texto | 50 | Campo necesario predeterminado. |
| Dirección de usuario 1 | Texto | 200 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). |
| Dirección de usuario 2, 3 | Texto | 100 | Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). |
| Ciudad del usuario | Texto | 50 | Ninguno |

| Usuario predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| País del usuario | Lista de opciones | 30 | Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401)). |
| Apartado de correos/Código de clasificación | Texto | 30 | Ninguno |
| Provincia del usuario | Texto | 50 | Para Canadá, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). No obstante, no es un campo de lista de opciones. |
| Estado de EE.UU. del usuario | Lista de opciones | 2 | Para obtener la lista de valores de estado válidos de EE.UU., consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 401). |
| Código postal del usuario | Texto | 30 | Ninguno |
| Nº de teléfono celular | Teléfono | 40 | Ninguno |
| Moneda | Texto | 50 | Este campo está establecido a nivel de compañía y, por lo tanto, no se pueden importar ni editar los valores de su lista de opciones. |
| Departamento | Texto | 75 | Ninguno |
| División | Texto | 75 | Ninguno |
| Correo electrónico | Texto | 50 | Campo necesario predeterminado. |
| Enviar por correo electrónico una contraseña temporal al hacer clic en Guardar | Casilla de verificación | No aplicable | Si activa esta casilla y la guarda, se le enviará al usuario un mensaje de correo con una contraseña temporal. |
| Nº del empleado | Número | 30 | Ninguno |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 | Contiene el identificador externo del registro importado. |
| Nombre | Texto | 50 | Campo necesario predeterminado. |

| Usuario predeterminado: Nombre del campo | Tipo de datos | Longitud máxima | Comentarios |
|------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Límite de aprobación de fondos | Número | 22 | Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. |
| ID de integración | Texto | 30 | Identificador utilizado para la integración con sistemas externos. |
| Idioma | Texto | 50 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos estándar. |
| Apellidos | Texto | 50 | Campo necesario predeterminado. |
| Entorno regional | Texto | 50 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Iniciales | Texto | 50 | Ninguno |
| Sr./Sra. | Lista de opciones | 15 | Ninguno |
| Informa a | Texto | No aplicable | Se trata de un campo calculado, basado en los apellidos y el nombre del gerente. |
| ID externo de informa a | Texto | 30 | Ninguno |
| Rol | Lista de opciones | 50 | Campo necesario predeterminado. Valores válidos predeterminados: Administrador, Ejecutivo, Representante de ventas de campo, Representante de ventas interno, Director de ventas y marketing, Administrador de servicio, Representante de servicio. |
| Estado | Lista de opciones | 30 | Campo necesario predeterminado. Valores válidos predeterminados: Activo, Inactivo. |
| Zona horaria | Texto y número | 100 | No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos. |
| Nº de fax del trabajo | Teléfono | 40 | Ninguno |
| Nº de teléfono del trabajo | Teléfono | 40 | Campo necesario predeterminado. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437)
- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- [Campos de usuario](#) (en la página 164)

Campos de contacto de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de contacto del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

| Nombre de campo de categoría de producto predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| Número de serie | Texto | 100 |
| Nombre del producto | Texto | 100 |
| Nombre completo del contacto | Texto | 60 |
| ID externo de contacto | Texto | 30 |
| ID externo de vehículo | Texto | 30 |
| Principal | Casilla de verificación | No aplicable |

Campos de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema [Directrices de tipo de campo para importar datos](#) (en la página 437). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla contiene sólo el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

NOTA: Esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------|---------------|-----------------|
| NIV | Texto | 100 |
| Marca | Texto | 30 |
| Modelo | Texto | 30 |
| Año | Texto | 22 |
| Acabado | Texto | 30 |
| Puertas | Texto | 30 |
| Color exterior | Texto | 30 |
| ID exclusivo externo | Texto | 30 |
| ID externo de propietario | Texto | 30 |
| ID externo de cuenta | Texto | 30 |
| ID externo de producto | Texto | 30 |
| ID externo de distribuidor de venta | Texto | 30 |
| ID externo de distribuidor de servicios | Texto | 30 |
| Tipo de producto | Texto | 30 |
| Concesionario de venta | Texto | 100 |
| Estado | Texto | 255 |
| Cuenta | Texto | 100 |
| Tipo de cuenta | Texto | 255 |
| Contacto | Texto | 255 |
| Número del permiso de conducir | Texto | 30 |
| Región del permiso de conducir | Texto | 10 |
| Caducidad del permiso de conducir | Fecha | 32 |
| Transmisión | Texto | 30 |
| Ubicación de la cuenta | Texto | 50 |
| Estado | Texto | 30 |

| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| Ubicación | Texto | 30 |
| Usado/Nuevo | Texto | 30 |
| Motor | Texto | 30 |
| PVPR | Moneda | 25 |
| Precio de factura de concesionario | Moneda | 25 |
| Propiedad de | Texto | 30 |
| Modificación: fecha externa | Fecha/Hora | 32 |
| Modificado por | Texto | 255 |
| Moneda del vehículo | Texto | 30 |
| Color interior | Texto | 30 |
| Tipo de garantía | Texto | 30 |
| Fecha de inicio de la garantía | Fecha | 32 |
| Fecha final de la garantía | Fecha | 32 |
| Kilometraje actual | Número | 16 |
| Fecha de lectura del kilometraje | Fecha | 32 |
| Nombre del producto | Texto | 100 |
| Tipo | Texto | 255 |
| Carrocería | Texto | 30 |
| Descripción | Texto | 250 |
| Propietario | Correo electrónico | 50 |
| Creación: fecha externa | Fecha/Hora | 32 |
| ID de fila | Id | 15 |
| ID de integración | Texto | 30 |
| ID de cuenta | Id | 15 |
| ID de integración de cuenta | Texto | 30 |
| Objeto personalizado <i>N</i> | Texto | 50 |
| Lista de opciones indexada 1 | Texto | 30 |

| Nombre de campo de vehículo predeterminado | Tipo de datos | Longitud máxima |
|--------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Lista de opciones indexada 2 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 3 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 4 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 5 | Texto | 30 |
| Lista de opciones indexada 6 | Texto | 30 |
| Número indexado | Número | 16 |
| Fecha indexada | Fecha/Hora | 32 |
| Moneda indexada | Moneda | 25 |
| Texto completo indexado | Texto | 255 |
| Texto corto indexado 1 | Texto | 100 |
| Texto corto indexado 2 | Texto | 100 |
| Casilla de verificación indexada | Booleano | 1 |
| Categoría de producto | Texto | 100 |
| Número de pieza | Texto | 50 |
| Fecha de compra | Fecha | 32 |
| Precio de compra | Moneda | 25 |
| Cantidad | Número | 16 |
| Fecha de envío | Fecha | 32 |
| Fecha de instalación | Fecha | 32 |
| Fecha de caducidad | Fecha | 32 |
| Fecha de notificación | Fecha | 32 |
| Contrato | Texto | 30 |

Asistente de importación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de importación para importar los datos de la compañía a Oracle CRM On Demand:

- [Importar datos](#) (consulte "[Importación de datos](#)" en la página 600)
- [Revisar el resultado de la importación](#) (en la página 605)

- [Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación](#) (en la página 605)

Importación de datos

Antes de comenzar. Prepare los archivos CSV y agregue cualquier campo o valor de la lista de opciones a la aplicación. Para obtener más información, consulte [Preparación de la importación de datos](#) (consulte "[Preparar la importación de datos](#)" en la página 443). Antes de importar los datos, puede determinar el método de importación de datos que mejor se ajuste a sus requisitos para revisar la documentación de ayuda en My Oracle Support.

Una vez que haya preparado los datos que va a importar, acceda al Asistente de importación y realice la importación. Para garantizar que el Asistente de importación procese todas las solicitudes de importación por igual, cada una de estas solicitudes se divide en una o más solicitudes secundarias formadas por 100 registros. Las solicitudes secundarias pertenecientes a diferentes solicitudes de importación se procesan simultáneamente, de modo que ninguna solicitud de importación debe esperar a que finalice otra solicitud antes de pasar a formar parte de la cola. El tiempo de procesamiento de una solicitud de importación se actualiza continuamente y refleja el progreso de las solicitudes secundarias que contiene la cola.

CONSEJO: asegúrese de que el archivo CSV está correctamente configurado, para ello, realice una importación de prueba de cinco registros. Es mucho más fácil corregir los errores de cinco registros importados que del total en el archivo de importación.

Para importar registros

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
- 3 En la sección Importar datos, seleccione el tipo de registro que desea importar en el menú desplegable.
- 4 Haga clic en el botón Iniciar.
Esto abre el asistente de importación.
- 5 En el paso 1:

NOTA: las siguientes opciones estarán disponibles en función del registro que desee importar.

- 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 ID externo exclusivo importado desde otro sistema, un ID de fila de Oracle CRM On Demand y campos de Oracle CRM On Demand predefinidos. Los campos predefinidos, como Nombre de la cuenta o Ubicación, no tienen ID.

Para obtener información acerca cómo se definen los registros duplicados, consulte [Acerca de duplicados de registros e ID externos](#) (en la página 419).

- 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.

NOTA: esta opción no está disponible en Tarea, Citas, Notas, Equipos de cuentas, Equipos de contacto y Roles de contacto de oportunidad.

- 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: esta opción no está disponible en Tarea, Citas y Notas. Si selecciona Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior, se actualizará el registro.

- d Seleccione cómo desea gestionar los valores de la lista de opciones en el archivo CSV que no coincidan con los valores en la aplicación.

El Asistente de importación puede agregar el nuevo valor a la lista de opciones o no importar el valor del campo.

NOTA: esta opción no está disponible al importar notas o si el idioma del usuario es diferente al idioma predeterminado de la compañía. Esto tampoco se aplica a las listas de opciones de selección múltiple. Estas listas solo se pueden importar si el valor del archivo CSV existe ya en la aplicación.

- e Decida si el Asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

NOTA: esta opción solo está disponible al importar Cuentas o Contactos.

- f 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](#) (en la página 437).

- g Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Occidental.

NOTA: no cambie este valor a menos que tenga la total certeza de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

- h Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

- i En la lista desplegable Error en registro, seleccione lo que desea que registre Oracle CRM On Demand: Todos los mensajes, Errores y advertencias o Sólo errores.

- j Seleccione el archivo CSV del que desea importar los datos.

- k Seleccione la casilla de verificación si desea que los archivos de datos se procesen secuencialmente.

NOTA: si activa el procesamiento secuencial de archivos de datos, asegúrese de que las solicitudes de importación secundarias se procesen siempre por orden al enviar una solicitud de importación. Ello le permitirá garantizar también la conservación de las dependencias del archivo CSV.

- l Active la casilla de verificación si desea desactivar la auditoría mientras se importan los datos y si no desea generar registros de seguimiento de auditoría al importar datos.

NOTA: no puede desactivar esta configuración de auditoría si está importando el tipo de registro Usuario. Esta opción solo está disponible si se ha activado el privilegio de gestión de

auditoría de registros para las importaciones para el rol. Si se activa esta casilla puede mejorar el rendimiento, dependiendo de los tipos de registro que desee importar y del número de campos auditados que decidiese auditar para estos tipos de registros.

6 En el paso 2:

- a** Si es necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.
- b** Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.
- c** 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.

7 Para el paso 3, asigne los campos de su archivo a los de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columna en el archivo CSV.

El asistente de importación muestra los encabezados de columna del archivo CSV importado junto a una lista desplegable 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 |

| Para filtrar su lista por este campo | Seleccione este campo en la lista desplegable |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 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](#) (en la página 419).

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.

8 En el paso 4, siga las instrucciones en pantalla si fuera necesario.

9 En el paso 5, haga clic en Final.

Para ver la cola de solicitudes de importación

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Colas de importación y exportación, 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 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En cola | La importación no se ha procesado todavía. |
| En progreso | La importación se está procesando. NOTA: puede eliminar la solicitud en este estado. No obstante, deberá revisar si se ha importado parcialmente algún dato en Oracle CRM On Demand. |
| Finalizada | No se han producido errores durante la importación. |

| Estado | Descripción |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalizada 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. |
| Cancelada | La importación se ha cancelado. |

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 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 elementos importados cuyos registros no se importaron en su totalidad. |
| Número de no importados | El número de registros que no se han importado. |
| Nº de cancelados | El número de registros importados antes de que se cancelara la importación. |

Para importar valores de listas de opciones de selección múltiple

- 1 Separe las listas de opciones de selección múltiple por un punto y coma en el archivo de CSV.
Por ejemplo, si tiene una lista de opciones de selección múltiple con nombres y desea importar cuatro nombres en este campo, separe cada nombre con un punto y coma.
- 2 Haga clic en Agregar nuevo valor a la lista.
Oracle CRM On Demand importa la lista de opciones de selección múltiple.

Revisar el resultado de la importación

Puede realizar el seguimiento del progreso de importación consultando la página de cola en Oracle CRM On Demand. Tras la finalización de una solicitud de importación, puede desplazarse hasta la cola de importación y desglosar el trabajo de importación finalizado. Cada solicitud de importación contiene el archivo de datos enviado, el archivo de mapeo generado y un archivo de registro. El archivo de registro proporciona información básica de registro, como la aparición de errores, el estado de la importación, etc. Si se produce un error durante la importación, se recomienda consultar el archivo de registro asociado a la solicitud de importación.

Por otra parte, una vez finalizada la solicitud de importación se envía a su dirección de correo electrónico un mensaje que describe los datos específicos de la importación. El mensaje de correo electrónico resume la importación y contiene un archivo de registro que incluye los registros y campos que no se importaron.

A continuación, puede corregir los datos del archivo CSV y volver a importar la información. La segunda vez, debe indicar al sistema que sobrescriba los registros existentes cuando encuentre registros duplicados.

Para ver la cola de solicitudes de importación

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
- 3 En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación. Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación, en la que se muestra la hora de finalización de la importación o la hora estimada de finalización.

Para revisar el mensaje de correo electrónico con los resultados de la importación

- Vaya a su aplicación de correo electrónico y abra el mensaje de Oracle CRM On Demand. El mensaje muestra cualquier error que se haya producido registro por registro, junto con la acción que debe realizar, si desea capturar los datos completos para dicho registro.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- [Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación](#) (en la página 605)

Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación

Una vez finalizada la solicitud de importación, recibirá un mensaje de correo electrónico donde se resumen los resultados de importación:

Estimado/a Alfonso:

Su solicitud de importación ha finalizado el 30/3/2007 a las 7:10:06 am. A continuación, se muestra un resumen de los resultados:

Usuario: qa/apérez

Tipo de importación: Cuenta

Nombre de archivo de importación: cuentas.csv

Hora de finalización: 30/3/2007 7:10:06 am

Total de registros: 496

Importados correctamente: 495

Importados parcialmente: 1

Registros duplicados ignorados: 0

Sin éxito: 0

Para obtener más información sobre la importación, revise el archivo de registro. Si necesita asistencia adicional, consulte la ayuda en línea.

Gracias por utilizar Oracle CRM On Demand,

Atención al cliente de Oracle CRM On Demand

Adjunto al mensaje de correo electrónico se incluye un archivo de registro donde se enumera cada error generado durante el proceso de importación, como por ejemplo:

Error específico de registro EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 No se ha encontrado ningún registro coincidente para el campo de importación 'CURRENCY' con el valor 'INR'. El campo 'Moneda de la cuenta' de Oracle CRM On Demand no se ha actualizado, aunque sí se han importado otros valores de campo para este registro.

Asistente de exportación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de exportación para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- [Exportación de datos](#) (en la página 607)
- [Revisar los resultados de la exportación](#) (consulte "[Revisión de los resultados de exportación](#)" en la página 608)

Exportación de datos

Es posible exportar de forma parcial o completa los datos de la compañía desde Oracle CRM On Demand a un archivo externo. La exportación genera un archivo zip que contiene archivos CSV individuales para cada tipo de registro que seleccione para la exportación. Los archivos de exportación generados tienen un tamaño de 1,5 GB cada uno, o inferior.

NOTA: si su compañía usa una edición de la aplicación específica del sector, los tipos de registros específicos del sector (como Unidades familiares, Vehículos, Eventos sobre formación médica y Fondos), así como las actividades enlazadas y las notas, se incluirán de la exportación. Además, si exporta registros de productos de oportunidad *periódicos*, la aplicación rellena la columna Parent_ID de esa fila. En los registros que no son periódicos, la celda Parent_ID está vacía.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrador de exportación.

Par exportar datos de la compañía

NOTA: hay un límite para el número de exportaciones (tanto completas como parciales) que se pueden realizar semanalmente. Las compañías pueden realizar una exportación completa cada 7 días. Los usuarios pueden exportar un máximo de 1000 registros, independientemente del tipo de registro, cada 7 días.

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2** En la sección Herramientas de gestión de datos de la Página inicial de administración, haga clic en el enlace Herramientas de importación y exportación:
- 3** En la página Herramientas de importación y exportación, haga clic en el enlace Exportar datos.
De este modo, se abrirá el Asistente de exportación de datos.
- 4** En el paso 1:
 - a** Realice una de las siguientes acciones:
 - Si desea realizar una exportación completa, seleccione el botón de selección Exportar todos los tipos de registros.
 - Si desea realizar una exportación parcial, seleccione el botón de selección Exportar tipos de registros seleccionados y los tipos de registros que desee exportar. Puede exportar todos los datos de un tipo de registro o datos de registros secundarios individuales.

- b** Haga clic en Siguiente.

Los datos de los tipos de registro principal o secundario se exportan a un archivo CSV independiente dentro del archivo zip.

ADVERTENCIA: si se van a exportar datos de notas en Oracle CRM On Demand, el archivo CSV contiene todas las notas públicas creadas en Oracle CRM On Demand, así como las notas privadas que pertenecen al usuario que exporta los datos.

- 5** En el paso 2:

- a** Seleccione la zona horaria utilizada en el archivo CSV exportado.
- b** Seleccione el formato de fecha/hora utilizado en el archivo CSV exportado.
- c** Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.
- d** Seleccione los criterios de filtro para limitar los datos de la exportación.

NOTA: la primera vez que exporte los datos, es posible que no desee filtrarlos por fechas. Posteriormente, sí podrá configurar las exportaciones incrementales filtrando los datos por fechas desde la última exportación.

- e** Haga clic en Siguiente.

- 6** En el paso 3, revise el resumen y haga clic en Finalizar para enviar la solicitud de exportación.
- 7** En la página, Exportación solicitada, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de exportación para comprobar el estado de la solicitud.

La tabla siguiente describe los valores posibles de estado de la importación.

| Estado | Descripción |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En cola | La exportación no se ha procesado todavía. |
| En cola de nuevo | La solicitud de exportación se ha vuelto a enviar a la cola. |
| En progreso | La exportación se está procesando. NOTA: la solicitud no se puede eliminar con este estado. |
| Finalizada | La exportación se ha completado sin errores. |
| Finalizada con errores | Se ha completado la exportación pero se han producido errores con algunos registros. |
| Sin éxito | Se ha completado la exportación pero no se ha importado ningún registro. |
| Error | No se ha completado la exportación porque se ha producido un error. |

Para obtener más información sobre la página Cola de solicitud de exportación, consulte [Revisión de los resultados de exportación](#) (en la página 608).

Revisión de los resultados de exportación

La página Cola de solicitud de exportación muestra todas las solicitudes de exportación pendientes y completadas. Si hay una solicitud en la sección Solicitudes pendientes, puede hacer clic en Actualizar para comprobar si la solicitud se ha completado. Cuando la solicitud se haya completado, puede profundizar en una solicitud para recuperar el archivo de salida.

Para ver las solicitudes de exportación

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
- 3 En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Cola de solicitudes de exportación.

Aparecerá la página Cola de solicitud de exportación, 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 de exportación | Tipo de exportación: <ul style="list-style-type: none"> ■ Completo. Exportación completa de los datos de la compañía. ■ Parcial. Exportación parcial de los datos de la compañía. |
| Tipo de registro | Tipo de registro. Para las solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, el registro secundario se indica en el formato <i>Principal:secundario</i> , por ejemplo, Cuenta: contacto. |
| Estado | El estado, por ejemplo, En progreso o Finalizada. |
| Solicitado por | Usuario que ha enviado la solicitud. |
| Enviado | Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación. |
| Finalizada | La fecha y la hora de finalización de la exportación. |

Para recuperar el archivo ZIP de una solicitud

- 1 En la sección Solicitudes finalizadas, haga clic en el vínculo Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalles de solicitud de exportación.
La página muestra las propiedades de la exportación, incluido el número de registros exportado (Nº de exportados) y el número de tipos de registro exportados correctamente sin problemas (Nº de objetos finalizados).
- 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.

- Hacer clic en Eliminar para eliminar el archivo.

Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Data Loader On Demand para importar los datos de Oracle CRM On Demand:

- [Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (en la página 610)
- [Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (en la página 610)

Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

El cliente de Oracle Data Loader On Demand es una utilidad de línea de comandos que proporciona un medio de importar datos en Oracle CRM On Demand desde orígenes de datos externos. Tiene dos funciones:

- **Función Insertar.** Esta función toma registros de un archivo y los agrega a Oracle CRM On Demand.
- **Función Actualizar.** Esta función modifica los registros existentes de Oracle CRM On Demand, para lo que usa registros de un origen de datos externo.

Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, , disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar esta utilidad. Para instalarla y utilizarla, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Para descargar la utilidad Oracle Data Loader On Demand

- 1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.
- 2 En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
- 3 En Oracle Data Loader On Demand, haga clic en Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Guarde el archivo ZIP en su equipo.

Integrar servicios web

Oracle CRM On Demand permite:

- Acceder a los datos de Oracle CRM On Demand y cambiarlos desde una aplicación habilitada para servicios web
- Crear aplicaciones propias que se integren con Oracle CRM On Demand

Puede:

- Descargar los archivos de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), que le facilitarán el desarrollo de aplicaciones que acceden a Oracle CRM On Demand mediante la interfaz de servicios web; consulte [Descarga de archivos WSDL y de esquema](#) (consulte "[Descargar archivos WSDL y de esquema](#)" en la página 611).
- Descargar archivos WSDL y de esquema para utilizar los métodos del servicio de integración de eventos web con el fin de acceder a las colas de integración y realizar un seguimiento de los cambios en determinados tipos de registro. Además, podrá descargar los archivos de esquema para realizar un seguimiento de los campos personalizados o a los que se ha cambiado el nombre para los tipos de registro compatibles.
- Puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía en [Revisión del uso de los servicios web](#) (en la página 613).

API de integración de CTI

Uno de los archivos de WSDL disponibles en la página Administración de servicios web es para el servicio web de actividad de CTI, que forma parte de las interfaces de programación de aplicaciones de integración (API) de integración de telefonía por computadora (CTI). La API de integración de CTI permite integrar Oracle CRM On Demand directamente con el software de CTI de terceros a través de la integración de servicios web. Para obtener más información sobre la API de integración de CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Descargar archivos WSDL y de esquema

Los servicios web proporcionados por Oracle CRM On Demand permiten a los usuarios de aplicaciones cliente interactuar con Oracle CRM On Demand, por ejemplo, para insertar, actualizar, eliminar y consultar registros y para realizar una serie de tareas administrativas.

Los servicios web están disponibles mediante:

- **Servicios Web v1.0.** Se utilizan para interactuar con los objetos personalizados 01 a 03, así como objetos preconfigurados.
- **Servicios Web v2.0.** Se utilizan para interactuar con todos los objetos personalizados de Oracle CRM On Demand, así como con objetos preconfigurados. En comparación con los Servicios Web versión 1.0, la API de los Servicios Web versión 2.0 también ofrece opciones adicionales para emitir consultas, con el método QueryPage.
- **API del servicio .** Se utilizan para gestionar tareas administrativas mediante servicios web. Por ejemplo, las API del servicio permiten la administración de usuarios en Oracle CRM On Demand y proporcionan la capacidad de emitir consultas para obtener información del sistema y de uso en relación con Oracle CRM On Demand.

- **Servicios de administración.** Se utilizan para interactuar con los metadatos de Oracle CRM On Demand mediante servicios web. Servicios de administración proporcionan la capacidad de leer y cargar metadatos de Oracle CRM On Demand en formato XML.

Desde la página Administración de servicios web podrá:

- Descargar los archivos WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) utilizados por aplicaciones que acceden a los servicios web
- Descargar archivos de esquema
- Acceder a la documentación de los servicios web

Descargar archivos WSDL

Puede descargar archivos WSDL para cada tipo de registro y para cada una de las API del servicio.

Para descargar un archivo WSDL

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
- 3 En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios web v1.0, Servicios web v2.0, API del servicio o Servicios de administración, según sea necesario.
- 4 En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta, o el nombre de la API del servicio.

Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía.

- 5 Haga clic en uno de los botones siguientes:

- Descargar WSDL personalizado
- Descargar WSDL genérico

Aparece una página que contiene el WSDL.

En función de si selecciona Descargar WSDL personalizado o Descargar WSDL genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el WSDL. Para el WSDL personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos, consulte [Configuración de etiquetas de integración para campos personalizados](#) (consulte "Configurar etiquetas de integración para campos personalizados" en la página 92). El WSDL personalizado permite generar WSDL específico para la compañía y que utilice las convenciones de nomenclatura de campos de la compañía.

Para el WSDL genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas: CustomNumber0, CustomCurrency0, etc. La utilización de estos marcadores de posición, junto con el Servicio de mapeo permite que las aplicaciones se asignen a los nombres de campos que utiliza la compañía.

- 6 Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos de esquema

El servicio web Eventos de integración utiliza los archivos de esquema (XSD) en su WSDL, que se descargan junto con el archivo `integrationevents.wsdl`. El archivo WSDL contiene marcadores de posición para los archivos de esquema XSD de todos los tipos de registro para el que su compañía tenga actualmente definidas acciones de eventos de integración activas. Los archivos WSDL genéricos están disponibles. Sin embargo, si crea campos personalizados o cambia el nombre de los campos para un tipo de registro, no podrá utilizar el botón Descargar esquema genérico. En su lugar, debe descargar un archivo XSD con el botón Descargar esquema personalizado en la página Administración de servicios web. Para obtener más información acerca del servicio Web de eventos de integración, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

Para descargar un archivo de esquema

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
- 3 En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios Web v1.0 o Servicios Web v2.0.
- 4 En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta.
Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía.
- 5 Haga clic en uno de los botones siguientes:
 - Descargar esquema personalizado
 - Descargar esquema genéricoAparecerá una página que contiene el archivo de esquema.
En función de que seleccione Descargar esquema personalizado o Descargar esquema genérico, los campos personalizados se mostrarán de una forma u otra en el esquema. Para el esquema personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos. Para el esquema genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas.
- 6 Guarde el archivo de esquema en el equipo.

Acceso a la documentación de servicios web

Para acceder a la documentación de servicios web, haga clic en Descargar documentación en la barra de título de la página Administración de servicios web. Se abrirá la página Documentación de Oracle CRM On Demand, en la que puede acceder a los servicios web y a otra documentación de distintas versiones de Oracle CRM On Demand.

Revisión del uso de los servicios web

En la página Uso de servicios web, puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía. De forma predeterminada, las solicitudes de servicios web se enumeran por ID de sesión. Se muestran el nombre

de cliente del servicio web, el nombre del servicio web, la operación, el número de operaciones, la hora de inicio, la hora de finalización y el alias del usuario de la sesión. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Uso de servicios web:

| Para | Realice estos pasos |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crear una nueva lista de solicitudes de servicios web | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas. |
| Mostrar detalles de una solicitud de servicio web | Haga clic en el identificador de la sesión para mostrar una página de detalles para la solicitud de servicio web. |
| Exportar la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportación de registros en listas. |
| Buscar la solicitud de servicio web | Seleccione los criterios de filtro necesarios en las listas desplegables que aparecen junto a Mostrar resultados en los que. |
| Gestionar todas las listas de solicitudes de servicios web | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas. |
| 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. |
| Restringir los criterios de búsqueda de la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas. |
| Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista | En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas. |
| Ordenar la lista de solicitudes de servicios web | Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio. |
| 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 un subconjunto de operaciones de servicios web | <p>Haga clic en la lista desplegable que aparece en la barra de título y cambie la selección según sea necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Todo. Muestra una lista de todas la operaciones de servios web ■ Todas las operaciones hoy. Muestra una lista de todas la operaciones de servios web de hoy |

Acerca de la creación de una lista de servicios web

El proceso de creación o restricción de una lista de servicios web es parecido al descrito en Creación y restricción de listas. No obstante, las páginas de listas de servicios web no tienen la sección Buscar en que se proporciona en las páginas correspondientes de los demás tipos de registros.

Los campos que puede utilizar para filtrar una lista de servicios web y que se pueden seleccionar para que aparezcan en los resultados de búsqueda son los siguientes:

| Campo | Descripción |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora final | La hora final de la solicitud de servicio web. |
| Tipo de entrada | Los valores posibles son: Inicio de sesión, Cierre de sesión y Reparto. Cada llamada de servicio web, excepto las de inicio y cierre de sesión, se establece en Reparto para este campo porque las llamadas pasan a través del servicio empresarial del distribuidor de servicios web entrantes. |
| Tamaño del mensaje de entrada (Bytes) | Tamaño del mensaje de entrada en bytes. |
| Operación | Operación de la solicitud de servicio Web. |
| Número de operaciones | Número de operaciones de la solicitud de servicio web. |
| Tamaño del mensaje de salida (Bytes) | Tamaño del mensaje de salida en bytes. |
| ID de sesión | Identificador de la sesión de la solicitud de servicio web. Se trata en realidad de la clave exterior de la correspondiente sesión de la tabla de historial de inicio de sesión y no el ID de sesión real de la solicitud de servicios web. |
| Hora de inicio | La hora de inicio de la solicitud de servicios web. |
| Alias de usuario | El alias del usuario que ha ejecutado la solicitud de servicios web. |
| Nombre del cliente del servicio web | Nombre del cliente del servicio web desde el que se ha realizado la solicitud. |
| Nombre de servicio web | El nombre del servicio web al que se ha realizado la solicitud. |
| Espacio de servicio web | El espacio de nombres utilizado en la solicitud. |

Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Migration Tool On Demand para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- [Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 616)
- [Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (en la página 616)

Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

El cliente Oracle Migration Tool On Demand es una utilidad de línea de comandos que elimina la necesidad de copiar manualmente configuraciones personalizadas desde el entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno. Por ejemplo, puede copiar las configuraciones personalizadas desde un entorno de prueba del cliente a un entorno de producción. Puede usar esta utilidad de cliente junto con los servicios de administración (un conjunto de servicios web de administración) para automatizar la administración de las configuraciones de la empresa. Esta utilidad de cliente le permite importar información específica de la configuración directamente en su equipo, y extraerla de éste. Puede importar las configuraciones inmediatamente o por lotes. Los servicios de administración permiten a las aplicaciones cliente acceder a las configuraciones. Puede importar las siguientes configuraciones:

- Perfiles de acceso
- Definiciones de gestión de campos
- Tipos de registro personalizados
- Fichas web personalizadas
- Listas de opciones
- Listas de opciones en cascada
- Enlaces web personalizados
- Barras de acciones
- Diseños de página inicial
- Diseños de página
- Roles

Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar la utilidad de cliente y siga los pasos de Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar y usar esta utilidad de cliente. Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library -

<http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) de Oracle Technology Network. Para obtener información sobre la descarga de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), necesario para acceder a los Servicios de administración, consulte [Descargar archivos WSDL y de esquema](#) (en la página 611). Para obtener información sobre las API que proporcionan los Servicios de administración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponible en la [biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) de Oracle Technology Network.

Para descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

- 1 Cree un directorio en el equipo para extraer los archivos de Oracle Migration Tool On Demand, por ejemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.

- 3 En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
- 4 En Herramientas de importación y exportación de metadatos, haga clic en Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Guarde el archivo ZIP en su equipo.

Administración de definiciones de extracción personal

Las definiciones de extracción personal permiten a un administrador de compañía especificar el conjunto de datos de Oracle CRM On Demand que sincronizar con una aplicación cliente específica. Puede crear, editar y eliminar definiciones de extracción personal para su compañía. Para obtener más información sobre las definiciones de extracción personal, consulte lo siguiente:

- [Acerca de las definiciones de extracción personal](#) (en la página 617)
- [Gestión de definiciones de extracción personal](#) (en la página 629)

Para crear una solicitud de extracción personal basada en una definición de extracción personal, una aplicación cliente puede realizar una llamada a servicios web. Consulte [Creación de solicitudes de extracción personal](#) (en la página 630). Las llamadas a servicios web también se pueden realizar para recuperar los datos en una solicitud de extracción personal. Los usuarios con el privilegio necesario también pueden descargar los archivos de la página Cola de solicitud de exportación personal. Consulte [Visualización de solicitudes de extracción personal](#) (en la página 631).

Acerca de las definiciones de extracción personal

Una *definición de extracción personal* es un archivo XML que define un conjunto de datos que Oracle CRM On Demand sincroniza con una aplicación cliente. La definición de extracción personal especifica una lista de tipos de registros, la lista de campos para cada tipo de registro y los criterios de filtros utilizados para determinar los datos que se sincronizan. Los dos tipos de definiciones de extracción personal son los siguientes:

- **Específica de rol.** Se utiliza para todos los usuarios con el rol especificado.
- **Predeterminada.** Se utiliza para todos los usuarios que no tienen definida una definición de extracción personal específica de rol.

En la página Lista de definiciones de extracción personal, puede cargar varias definiciones de extracción personal para una sola aplicación cliente. Cada aplicación cliente puede tener una definición de extracción personal predeterminada activa y una definición de extracción personal activa para cada rol. Para obtener más información sobre la carga de definiciones de extracción personal, consulte [Gestión de definiciones de extracción personal](#) (en la página 629).

Cuando se crea una solicitud de exportación personal mediante una llamada a servicios web, los datos definidos en la definición de extracción personal se exportan a uno o más archivos CSV. La definición de extracción personal utilizada es una definición de extracción personal específica de rol o la definición de extracción personal predeterminada para el cliente. La definición predeterminada se utiliza si no se ha creado ninguna definición de extracción personal específica de rol.

Ejemplo de un archivo XML de definición de extracción personal

En el siguiente ejemplo se muestra la estructura de un archivo XML de extracción personal. En este ejemplo, se especifican los campos Nombre de cuenta y Ubicación del tipo de registro Cuenta y los campos AccountId y ContactId para el tipo de registro secundario Contacto de la cuenta.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Cliente móvil</ClientName>
  <Description>Definición de extracción personal para cliente móvil</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>Cuenta</Name>
      <ViewMode>Personal</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Ubicación</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
    <RecordType>
      <Name>Contacto de la cuenta</Name>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountId</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ContactId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

```

    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Para conocer los archivos XML de definición de extracción personal que puede usar, consulte [Ejemplos de archivos XML de definición de extracción personal](#) (en la página 621).

Elementos XML del archivo de definición de extracción personal

En la tabla siguiente se describen cada uno de los elementos del archivo XML de definición de extracción personal.

| Elemento XML | Obligatorio | Valor predeterminado | Contenido del elemento |
|----------------------------|-------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <PersonalExtract> | Sí | No aplicable | Elemento raíz de la definición de extracción personal. |
| <ClientName> | Sí | No aplicable | Nombre del cliente. Este nombre se muestra en la interfaz de usuario cuando se guarda una definición de extracción personal. |
| <Description> | No | No aplicable | Descripción del cliente. La descripción se muestra en la página Lista de definiciones de extracción personal. |
| <DateTimeFormat> | No | EE.UU. | Formato de fecha y hora de los valores de los archivos CSV exportados. Se permiten todos los valores admitidos por la funcionalidad de exportación: EE.UU., Canadá, RU, EUR y Otro. |
| <TimeZone> | No | Valor predeterminado de usuario | Zona horaria utilizada para los valores Fecha, Hora o Fecha y hora de los archivos CSV exportados. Los valores son: Valor predeterminado de usuario, Valor predeterminado de compañía o cualquier valor de zona horaria que admita Oracle CRM On Demand. |
| <Delimiter> | No | Coma | Valor delimitador utilizado en los archivos CSV exportados. Los valores son: Coma o Punto y coma. |
| <ListOfRecordType> | Sí | No aplicable | Contiene la lista de tipos de registros que se va a exportar para un cliente. |
| <RecordType> | Sí | No aplicable | Contiene la definición de los registros que se van a exportar para un tipo de registro. |
| searchspec (atributo de | No | Todo visible | Criterios de filtro para un tipo de registro. La sintaxis es la misma que la que se ha usado en el argumento searchspec del método QueryPage de Servicios Web |

| | | | |
|-------------------|----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <RecordType>) | | | v2.0. Los campos se especifican mediante la etiqueta integration de Servicios Web v2.0. Todas las operaciones de la llamada a Servicios Web v2.0 están admitidas en el atributo searchspec. Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide. |
| <Name> | Sí | No aplicable | <p>Nombre del tipo de registro. Puede ser un tipo de registro principal o secundario. Para los tipos de registros secundarios, el nombre es el ID de objeto de acceso secundario. Para obtener más información, consulte Oracle Migration Tool On Demand Guide. En esa guía, se muestran los nombres de tipos de registros en Nombre de objeto en la columna Archivo XML de la tabla de nombres de objetos y sus nombres mostrados correspondientes en la interfaz de usuario. Para obtener más información, consulte Especificación de tipos de registros en definiciones de extracción personal (en la página 627).</p> <p>Se admiten todos los tipos de registros y campos admitidos por la API de Servicios Web v2.0.</p> |
| <ViewMode> | No | Consulte la sección sobre el uso de <ViewMode> y <BookId> | Nivel de acceso que se va a aplicar. Para obtener más información sobre los valores de ViewMode, consulte Oracle Web Services On Demand Guide. |
| <BookId> | No | No aplicable | Libro al que se asignan registros. |
| <IncludeSubBooks> | No | S | Si se van a incluir sublibros. Los valores son: S y N. |
| <ListOfField> | Sí | No aplicable | Contiene la lista de campos que se van a exportar para un tipo de registro. |
| <Field> | Sí | No aplicable | Contiene un campo para incluirlo en la exportación. |

| <FieldName> | Sí | No aplicable | Nombre del campo. Los nombres son los nombres internos que se usan en el archivo WSDL de Servicios Web v2.0 para el tipo de registro. Para los campos personalizados, puede especificar la etiqueta de integración personalizada o genérica para el campo. Por ejemplo, un campo personalizado de tipo Texto (breve) podría tener una etiqueta de integración personalizada stCustomTextSample y una etiqueta de integración genérica customtext01. Para obtener más información sobre las etiquetas de integración, consulte Configurar etiquetas de integración para campos personalizados (en la página 92) y Especificación de tipos de registros en definiciones de extracción personal (en la página 627). |
|-------------|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|-------------|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Acerca del uso de <ViewMode> y <BookId>

En las definiciones de extracción personal, puede utilizar <ViewMode> y <BookId> para restringir los registros exportados para un tipo de registro a un libro o nivel de acceso concreto. Al utilizar <ViewMode> y <BookId>, Oracle CRM On Demand aplica las siguientes reglas:

- Si no se especifica ni el valor ViewMode ni el valor BookId, ViewMode se define como más amplio.
- Si no se especifica un valor ViewMode, pero se especifica un valor BookId, se exporta el tipo de registro con el valor BookId aplicado y ViewMode se define como Contexto.
- Si se especifican los valores ViewMode y BookId y ViewMode no tiene el valor Contexto, se usa BookId y ViewMode se define como Contexto.

Ejemplos de archivos XML de definición de extracción personal

Puede pegar los ejemplos de definiciones de extracción personal en este tema en un archivo XML y cargarlos en Oracle CRM On Demand con cambios mínimos. Para obtener más información sobre la adición de definiciones de extracción personal, consulte [Gestión de definiciones de extracción personal](#) (en la página 629).

NOTA: para utilizar estos archivos de definición de extracción personal de muestra, cualquier solicitud de API de extracción personal debe especificar un valor de nombre de cliente que coincida con la definición de extracción personal cargada en Oracle CRM On Demand.

Muestra 1

En el siguiente ejemplo se especifican todos los registros de cuentas con un valor AccountName, un campo Ubicación en blanco y si ViewMode está definido como Visibilidad de representante de ventas:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
  <ClientName>Muestra nº 1</ClientName>
  <Description>Extrae todas las cuentas con un valor AccountName y un valor Ubicación en blanco con visibilidad de representante de ventas.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Cuenta</Name>
      <ViewMode>Representante de ventas</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Ubicación</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

Muestra 2

En el siguiente ejemplo se especifican todos los registros de cuentas con un valor AccountName, un campo Ubicación en blanco asignado a un libro concreto:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Muestra nº 2</ClientName>
  <Description>Extrae todas las cuentas con un valor AccountName y un valor Ubicación en blanco con el valor BookId.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Cuenta</Name>
```

```
<BookId>1234-ABCDE</BookId>
<ListOfField>
  <Field>
    <FieldName>AccountName</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>Ubicación</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

Muestra 3

En el siguiente ejemplo se especifican todos los registros de cuentas con un valor AccountName, un campo Ubicación en blanco y todos los registros de contactos de cuentas secundarios asignados a un libro concreto:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Muestra nº 3</ClientName>
  <Description>Extrae todas las cuentas con un valor AccountName y un valor Ubicación en blanco con el valor BookId.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Cuenta</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Ubicación</FieldName>

```

```

        </Field>
        <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>Contacto de la cuenta</Name>
    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
        <Field>
        <FieldName>Id</FieldName>
        </Field>
        <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Muestra 4

En el siguiente ejemplo se especifican todos los registros de cuentas con un valor AccountName, un campo Ubicación en blanco y todos los registros de contactos de cuentas secundarios asignados a un libro concreto. También especifica todos los registros Objeto personalizado 03 y todos los registros de contactos secundarios asociados asignados a un libro concreto:

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>

```



```
<ClientName>Muestra nº 4</ClientName>
```

```
<Description>Extrae todas las cuentas con un valor AccountName y un valor Ubicación en blanco y todos los registros Contacto de la cuenta asociados con un valor BookId. Extrae todos los registros C03 y los registros de tipo Contacto asociados con un valor BookId.</Description>
```

```
<ListOfRecordType>
```

```
<RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
<Name>Cuenta</Name>
```

```
<BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
<ListOfField>
```

```
<Field>
```

```
<FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
</Field>
```

```
<Field>
```

```
<FieldName>Ubicación</FieldName>
```

```
</Field>
```

```
<Field>
```

```
<FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
```

```
</Field>
```

```
</ListOfField>
```

```
</RecordType>
```

```
<RecordType>
```

```
<Name>Contacto de la cuenta</Name>
```

```
<BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
<ListOfField>
```

```
<Field>
```

```
<FieldName>Id</FieldName>
```

```
</Field>
```

```
<Field>
```

```
<FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
</Field>
```

```
<Field>
```

```
<FieldName>ContactFirstName</FieldName>
```

```
</Field>
```

```
<Field>
  <FieldName>ContactLastName</FieldName>
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Nombre</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>Contacto de CustomObject4 (ID de CustomObject4)</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactLastName</FieldName>
    </Field>
```

```

    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Especificación de tipos de registros en definiciones de extracción personal

Al crear un archivo de definición de extracción personal, debe especificar los tipos de registros que desea extraer en el archivo de definición. Por ejemplo:

```

<RecordType>
  <Name>Contacto de la cuenta</Name>
  —
</RecordType>

```

El valor del nombre del tipo de registro que se especifica en el archivo de definición de extracción personal utiliza un nombre de la columna, Nombre de objeto en el archivo XML del perfil de acceso, en una tabla de un apéndice de Oracle Migration Tool On Demand Guide. Este valor no aparece en la interfaz de usuario de Oracle CRM On Demand. Los valores del nombre del campo que se especifican en el archivo de definición de extracción personal son los valores de etiquetas de integración de Servicios Web v2.0 para los tipos de registros especificados. Los administradores pueden recuperar la información necesaria de Oracle CRM On Demand para rellenar correctamente el archivo de definición de extracción personal de dos formas, como se describe en los siguientes procedimientos.

Especificación manual de los campos y el tipo de registro

Puede encontrar el nombre del tipo de registro necesario en Oracle Migration Tool On Demand Guide y, a continuación, encontrar los nombres de campo en el archivo WSDL para ese tipo de registro.

Para especificar de forma manual los campos y el tipo de registro

- 1 Mediante el valor predeterminado Nombre visible del tipo de registro, identifique el valor correspondiente de Nombre de objeto en la columna Archivo XML de perfil de acceso.

Para obtener información sobre el valor Nombre visible, consulte Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Agregue el valor al archivo de definición de extracción personal:

```

<RecordType>
  <Name>Nombre de objeto en el archivo XML del perfil de acceso</Name>
  —
</RecordType>

```

- 3 Descargue el archivo WSDL personalizado de Servicios Web v2.0 para el tipo de registro secundario o de nivel superior que desea extraer.

- 4 Busque el elemento `<ListOfObject>` para el tipo de registro en el archivo WSDL.

En la mayoría de los casos, *Object* es equivalente al nombre visible predeterminado del tipo de registro en Oracle CRM On Demand.

- 5 Agregue el conjunto de campos que desea extraer al elemento `<RecordType>` del archivo de definición de extracción personal.

Los nombres de campos se corresponden con etiquetas del elemento `<ListOfObject>`:

```
<RecordType>
  <Name>Nombre de objeto en el archivo XML del perfil de acceso</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Etiqueta de integración de WSDL de WS v2.0</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Etiqueta de integración de WSDL de WS v2.0</FieldName>
    </Field>
  -
</RecordType>
```

Especificación de los campos y el tipo de registro mediante el servicio web Gestión de campos

Puede recuperar el nombre del tipo de registro necesario y los nombres de campos mediante el servicio web Gestión de campos, que forma parte de la API de Servicios administrativos.

Entre los elementos que se devuelven en la respuesta SOAP de los métodos `FieldManagementRead` y `FieldManagementReadAll` se incluyen los siguientes:

- **<ObjectName>**. Nombre del tipo de registro.
- **<Name>**. Nombre interno del campo que usa Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. Nombre del campo usado en la interfaz de usuario.
- **<IntegrationTag>**. Nombre de la etiqueta de integración personalizada del campo.
- **<GenericIntegrationTag>**. Nombre de la etiqueta de integración predeterminada del campo que Oracle CRM On Demand asigna.

Para obtener más información sobre el servicio web Gestión de campos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Para especificar los campos y el tipo de registro mediante el servicio web Gestión de campos

- 1 Realice una llamada al servicio web Gestión de campos para cada tipo de registro que desee extraer.

2 En la respuesta de SOAP, identifique el valor <ObjectName> para el tipo de registro.

3 Agregue el valor <ObjectName> al archivo de definición de extracción personal:

```
<RecordType>
  <Name>Valor ObjectName de la API de Gestión de campos</Name>
  —
</RecordType>
```

4 Agregue el conjunto de campos que desea extraer al elemento <RecordType> del archivo de definición de extracción personal.

Los nombres de campos se corresponden con el valor <IntegrationTag> o <GenericIntegrationTag>:

```
<RecordType>
  <Name>Valor ObjectName de la API de Gestión de campos</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Valor de etiqueta de integración de la API de Gestión de
campos</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Valor de etiqueta de integración de la API de Gestión de
campos</FieldName>
    </Field>
  —
</RecordType>
```

Gestión de definiciones de extracción personal

Puede crear, editar o eliminar definiciones de extracción personal. También puede descargar definiciones de extracción personal desde la página Lista de definiciones de extracción personal.

Antes de comenzar. Para realizar estos procedimientos, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar extracción personal. Debe tener un archivo XML de definición de extracción personal. Consulte [Acerca de las definiciones de extracción personal](#) (en la página 617).

Para agregar una definición de extracción personal

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Herramientas de gestión de datos de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Herramientas de importación y exportación:

- 3 En la página Herramientas de importación y exportación, haga clic en el enlace Gestionar definición de extracción personal.
- 4 En la página Lista de definiciones de extracción personal, haga clic en Nuevo.
- 5 Seleccione el tipo de definición de extracción personal: Predeterminado o Rol.
- 6 Si ha seleccionado Rol para el tipo, seleccione un rol.
- 7 Seleccione la casilla de verificación Activo.
- 8 En el campo Archivo, busque y agregue el archivo de definición de extracción personal.
- 9 Haga clic en Guardar.

El archivo de definición de extracción personal se valida para determinar lo siguiente:

- Si es un archivo XML con formato correcto
- Si la cardinalidad de los elementos y atributos es correcta
- Que sólo se proporcionen etiquetas XML válidas

Si la definición de extracción personal no es válida, aparecerá un mensaje de error. Si el archivo de definición de extracción personal es válido, el archivo se carga y el nombre de la aplicación cliente aparece en el campo Nombre de cliente, y la información del archivo se muestra en el campo Extensión del archivo, Nombre de archivo y Tamaño de archivo en la página Edición de definición de extracción personal.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una definición de extracción personal.

Para eliminar una definición de extracción personal

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de gestión de datos de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Herramientas de importación y exportación:
- 3 En la página Herramientas de importación y exportación, haga clic en el enlace Gestionar definición de extracción personal.
- 4 En la página Lista de definiciones de extracción personal, haga clic en Eliminar en las definiciones de extracción personal que desea eliminar y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Creación de solicitudes de extracción personal

Para sincronizar con Oracle CRM On Demand, una aplicación cliente emite llamadas a servicios web para crear una solicitud de extracción personal basada en una definición de extracción personal y recuperar los archivos de datos generados de la solicitud. La llamada para crear una solicitud de extracción personal la puede realizar:

- Un usuario para crear una solicitud de extracción personal para él mismo para un cliente concreto,
- Un administrador para crear una solicitud de extracción personal para un usuario concreto para una cliente concreto.

Para obtener más información sobre estos servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Un usuario puede tener sólo una solicitud de exportación personal para una aplicación cliente concreta en curso; es decir, la solicitud se pone en cola, se vuelve a poner en cola o se procesa. Si se recibe una segunda solicitud mientras se está procesando la primera solicitud, se envía un mensaje de error a la aplicación cliente. Un usuario puede enviar varias solicitudes de extracción personal, pero sólo si el valor de nombre de cliente especificado es distinto para cada solicitud. Sin embargo, un administrador puede solicitar una extracción personal para un usuario, incluso aunque el usuario haya enviado una solicitud para el mismo valor de nombre de cliente. Cuando se completa una solicitud de extracción de datos personales, se envía un mensaje de correo electrónico al usuario para quien se ha solicitado la extracción.

Visualización de solicitudes de extracción personal

Para usuario con el privilegio Gestionar extracción personal o Exportación personal, las solicitudes de exportación personal pendientes y completadas se ven en la página Cola de solicitud de exportación personal. Para las solicitudes completadas, puede profundizar en una solicitud para recuperar los archivos CSV. Para cada tipo de registro (principal o secundario) especificado en la definición de extracción personal, hay un archivo CSV distinto. Para obtener más información sobre la página Cola de solicitud de exportación personal, consulte Visualización de sus solicitudes de exportación.

En los archivos CSV de solicitudes de exportación personal, los nombres de los campos y tipos de registros son los mismos que los usados en la definición de extracción personal. En las definiciones de extracción personal, se especifican los nombres de campo con las etiquetas de integración de Servicios Web v2.0, de forma que los nombres de campos se utilizan como encabezados de columnas en los archivos CSV. Los campos personalizados tienen dos etiquetas de integración:

- **Etiqueta genérica.** Esta etiqueta se utiliza en el archivo WSDL genérico.
- **Etiqueta personalizada.** Esta etiqueta se utiliza en el archivo WSDL personalizado.

La etiqueta de integración que se utiliza en el archivo CSV depende de si se utiliza la etiqueta personalizada o genérica para el campo en la definición de extracción personal. Los archivos de solicitudes de extracción personal se purgan tras 7 días. Para cada cliente, sólo se conservan los últimos archivos para un usuario. Si un usuario solicita una nueva extracción personal para un cliente, se purga cualquier archivo de solicitud de extracción personal existente.

Página Cola de eliminación por lotes

La página Cola de eliminación por lotes muestra todas las solicitudes de registro de eliminación completadas y activas presentadas por la compañía. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

| Para | Realice estos pasos |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| Cancelar una solicitud activa | Cuando elimina la lista de registro de la página |

| Para | Realice estos pasos |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Listas de registro, recibe un correo electrónico de confirmación en el que se afirma que la solicitud de eliminación de lotes se ha cargado correctamente en la página Cola de eliminación por lotes. Es posible hacer clic en el enlace Cancelar para cancelar la solicitud hasta que aparezca el enlace Continuar al lado de la solicitud. |
| Continuar con una solicitud activa | Haga clic en el enlace Continuar que aparece junto a la solicitud para finalizar la solicitud de eliminación de lotes. Recibirá un correo electrónico de confirmación en el que se afirma que la solicitud de eliminación de lotes se ha completado correctamente y que se ha eliminado la lista de registros. |
| Mostrar el número de registros | En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez. |
| Eliminar la solicitud procesada | Haga clic en el botón Eliminar para eliminar la solicitud de eliminación de lotes de la cola Solicitudes procesadas. |
| Registre la solicitud procesada | Haga clic en el botón Registro para guardar la solicitud de eliminación de lotes como archivo de registro. |

Página Cola de libros de asignación de lotes

La página Cola de libros de asignación de lotes muestra todas las solicitudes de asignación de libros completadas y activas presentadas por la compañía. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

| Para | Realice estos pasos |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cancelar | Haga clic en el enlace Cancelar situado junto a la solicitud. Es posible cancelar una solicitud hasta que su estado cambia a "En progreso". |
| Mostrar detalles de una solicitud | Desplácese a un nombre de la lista de la solicitud. En la página Detalle de solicitud, se pueden ver las propiedades de la solicitud y los |

| Para | Realice estos pasos |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | parámetros de de solicitud. |
| Mostrar más o menos solicitudes | En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez. |
| Eliminar la solicitud procesada | Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de la cola Solicitudes procesadas. |
| Log | Haga clic en el enlace Registro para guardar la solicitud como archivo de registro. |

Cuando haya completado la solicitud, recibirá una notificación por correo electrónico.

Para obtener información sobre la creación de solicitudes de asignación por lotes, consulte [Asignar registros a libros](#) (consulte "[Asignación de registros a libros](#)" en la página 286).

Acerca de los eventos de integración

Un *evento de integración* es un mecanismo para activar procesos externos basados en cambios específicos (crear, actualizar, eliminar, asociar, disociar) en los registros de Oracle CRM On Demand. Los eventos de integración contienen información acerca de los datos que cambió el usuario. Esta información se almacena en una o varias colas de eventos de integración, como un archivo XML, lo que permite que aplicaciones externas accedan a los detalles de los eventos de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, es posible que una aplicación externa necesite hacer un seguimiento de los cambios de Cuenta en Oracle CRM On Demand y activar las actualizaciones locales en consecuencia.

Para los clientes que necesitan que varias aplicaciones se integren con Oracle CRM On Demand de forma independiente, el administrador de la compañía puede definir varias colas de eventos de integración. Mediante el uso de la funcionalidad de los eventos de integración es posible generar el mismo evento para varias colas y se garantiza la integridad de las colas de las aplicaciones externas, ya que las aplicaciones externas se pueden configurar para que soliciten sólo los eventos de una cola específica.

Acerca de la configuración de la administración de eventos de integración

La funcionalidad de los eventos de integración se habilita automáticamente para los clientes nuevos. No obstante, para clientes existentes, son el departamento de Atención al cliente o el administrador de la compañía quienes crean la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente para solicitar soporte de Administración de eventos de integración y especificar el tamaño total máximo de las colas de eventos de integración.

Nota: el tamaño máximo de las colas de integración no se muestra en su página de perfiles de la compañía.

Cuando el servicio de atención al cliente haya configurado la funcionalidad de los eventos de integración, el enlace Administración de eventos de integración estará visible en la sección Herramientas de administración de datos de la página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene el privilegio de activación de acceso a evento de integración habilitado. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237).

Acerca de la creación, el almacenamiento y el acceso de eventos de integración

Para desencadenar la creación de eventos de integración, debe crear reglas de flujo de trabajo con las acciones Crear eventos de integración. Para cada una de estas acciones puede especificar los campos de un registro cuyo seguimiento se va a realizar. Cuando el valor de un campo objeto de seguimiento cambia, el cambio se registra en un evento de integración. También puede especificar las colas en las que se escriben los eventos de integración. Para obtener información sobre la reglas de flujo de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 313).

Los eventos de integración se almacenan en una o varias colas, cuyo tamaño máximo total para la empresa especifica el representante del servicio de atención al cliente. Se proporciona una cola de eventos de integración y se pueden crear colas adicionales.

Si una cola está llena, los eventos de integración nuevos no se almacenan. Cuando el número de eventos de integración de la cola esté de nuevo por debajo del máximo, los eventos nuevos se volverán a agregar a la cola.

En la página Configuración de eventos de integración, puede eliminar eventos de integración de una cola. También puede configurar Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia a una dirección especificada cuando la cola esté llena o cuando el número de eventos de integración de la cola supere un número que se especifique.

Puede deshabilitar las colas de eventos de integración, incluyendo la cola predeterminada, pero no puede eliminarlas.

Las aplicaciones externas acceden a las colas de eventos de integración a través del servicio web Eventos de integración, que tiene dos métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integración de una cola.
- **DeleteEvents.** Elimina eventos de integración de una cola.

Para obtener información sobre la descarga del archivo WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) para el servicio web Eventos de integración, consulte [Integración de servicios web](#) (consulte "[Integrar servicios web](#)" en la página 611). Para obtener información sobre el servicio web Eventos de integración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

En ocasiones, una cola de eventos de integración puede contener eventos que una aplicación cliente no pueda procesar. Para obtener información acerca de cómo gestionar estos eventos erróneos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para un procedimiento paso a paso de creación una cola de eventos de integración, consulte [Creación de colas de eventos de integración](#) (consulte "[Crear colas de eventos de integración](#)" en la página 635).
- Para un procedimiento paso a paso de gestión de las colas de eventos de integración, consulte [Gestión de la configuración de eventos de integración](#) (en la página 636).
- Para un procedimiento paso a paso de creación de reglas de flujo de trabajo que desencadenan eventos de integración, consulte [Creación de reglas de flujo de trabajo](#) (en la página 326).

Crear colas de eventos de integración

Cuando se activa el soporte de eventos de integración, con Oracle CRM On Demand se proporciona una cola predeterminada de eventos de integración. Sin embargo, también puede crear colas adicionales y especificar en qué colas se escriben los eventos de integración individuales.

Antes de comenzar. La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 633). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en las colas se configura como parte del perfil de la compañía. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar acceso a evento de integración.

Para crear una cola de eventos de integración

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
- 3 En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
- 4 En la página Gestión de cola de integración, haga clic en Nueva cola.
- 5 En la página Configuración de cola de eventos de integración, cumplimente los siguientes campos y haga clic en Guardar.

| Campo | Comentarios |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de cola | Especifique el nombre de la cola. Campo obligatorio. |
| Descripción | Escriba una descripción del uso de la cola. |
| Desactivado | Asegúrese de que la selección de esta casilla de verificación está anulada. |
| Tamaño de cola | <p>Especifique el tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. Campo obligatorio.</p> <p>El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede crear una cola nueva.</p> |
| Dirección de correo electrónico de notificación | Especifique una dirección de correo electrónico si se va a enviar un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño concreto. |

| Campo | Comentarios |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enviar correo electrónico de advertencia cuando el número de transacciones en cola llega a | Especifique el tamaño que la cola que se puede alcanzar antes de que se envíe un correo electrónico de advertencia a la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de notificación. |

Gestión de la configuración de eventos de integración

Puede editar la configuración de todas las colas de eventos de integración.

Antes de comenzar. La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en [Acerca de los eventos de integración](#) (en la página 633). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en la cola se configura como parte del perfil de la compañía. Para realizar los procedimientos aquí descritos, su rol debe incluir el privilegio Activar acceso a evento de integración.

Para gestionar la configuración de los eventos de integración

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
- 3 En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
- 4 En la página Gestión de cola de integración, haga clic en el vínculo Editar de la cola.
- 5 En la página Configuración de cola de eventos de integración, se pueden realizar las siguientes tareas:

| Tarea | Acción |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desactivar una cola. | Seleccione Desactivado para desactivar todas las colas, incluyendo la cola predeterminada. |
| Actualizar el tamaño de una cola. | Especifique un valor en el campo Tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede aumentar el tamaño de la cola. |

| Tarea | Acción |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eliminar las transacciones de una cola. | <p>Para eliminar todas las transacciones de la cola, active la casilla de verificación Cuando haga clic en Guardar, limpiar todas las transacciones y, a continuación, haga clic en Guardar para eliminar las transacciones.</p> <p>Para eliminar transacciones antiguas, haga clic en el icono de la agenda y seleccione una fecha en el campo Cuando haga clic en Guardar, limpiar las transacciones más antiguas que. Haga clic en Guardar para eliminar las transacciones.</p> |
| Configure Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño determinado. | Especifique la dirección de correo electrónico y (opcionalmente) especifique el tamaño que se permite que alcance la cola antes de enviar el correo electrónico de advertencia. Haga clic en Guardar para guardar la configuración de correo electrónico. |
| Especifique cómo se registran los valores de los campos Fecha y hora (por ejemplo, ModifiedDate, CreatedDate) en los eventos de integración. | <p>Seleccione un valor en el campo Zona horaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Seleccione UTC para registrar las fechas y horas con formato UTC (Tiempo universal coordinado). ■ Seleccione Zona horaria de usuario para registrar las fechas y horas según la zona horaria del usuario que actualice el registro. Éste es el valor predeterminado. |
| Especifique si los valores de la lista de opciones se registran en los eventos de integración en el idioma del usuario o como valores LIC (código independiente del idioma). | <p>Seleccione un valor en el campo Formato de lista de opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Seleccione Valores que no dependen del idioma para registrar los valores de la lista de opciones como valores de LIC. ■ Seleccione Idioma de usuario para registrar los valores de la lista de opciones con el idioma del usuario. Éste es el valor predeterminado. <p>Nota: Los valores de LIC de listas de opciones suelen ser iguales que los valores de ENU.</p> |

NOTA: solo están configurados los campos Formato de lista de opciones y Zona horaria para la cola predeterminada. Las demás colas heredan la configuración seleccionada para la cola predeterminada de la compañía. Estos campos se muestran para todas las colas configuradas para una compañía, pero son de solo lectura para las colas distintas de la cola predeterminada.

Gestión de contenidos

Con frecuencia, las compañías desean realizar un seguimiento de los productos en los que los clientes demuestran interés y que compran posteriormente. Para ayudar a los empleados de la compañía a hacer un

seguimiento de la información del producto, puede configurar un catálogo de productos. La configuración del catálogo de productos consiste en agrupar los productos por categorías (si es necesario) y, a continuación configurar los productos dentro de cada categoría. En los productos se incluyen los productos, servicios y opciones de formación periódicos o puntuales.

En las siguientes secciones se describen las formas en las que el seguimiento de los productos resulta útil en Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Un representante de ventas que trabaje en una oportunidad de ventas puede crear un registro de oportunidades para realizar un seguimiento de los detalles de interés de un cliente, incluido los ingresos potenciales de la operación. Puede que un cliente esté interesado en varios productos y también esté pensando en comprar un contrato de servicios. El representante de ventas puede desplazarse por la sección Productos del registro de oportunidades para vincular los registros de productos con cada uno de los elementos que el cliente pudiera comprar. En cuanto al contrato de servicios, facturado mensualmente, el representante de ventas también puede registrar la información de ingresos periódicos. De esta forma, el registro de oportunidades proporciona una información completa acerca de un trato potencial y permite que la compañía:

- Realice un seguimiento de los productos que pertenecen a cada oportunidad
- Calcule flujos de ingresos generados en el tiempo en función de dichos productos (productos periódicos y no periódicos)

Activos

Tanto los profesionales de servicios como de ventas encuentran que es útil conocer los productos y servicios de la compañía que el cliente ya ha comprado. En Oracle CRM On Demand, se puede realizar un seguimiento de los productos o activos comprados vinculando los registros del producto a un registro de contacto o cuenta del cliente.

Pronósticos

Un pronóstico es una instantánea periódica del rendimiento de ventas compilada a partir de los registros de productos u oportunidades individuales. Una ventaja del enlace de los productos con los registros de contacto, cuenta u oportunidad es que la compañía puede determinar si desea generar pronósticos en función del producto y del ingreso periódico.

Si su compañía basa sus pronósticos en ingresos por productos en lugar de ingresos por oportunidades, los empleados pueden especificar los productos que se deben utilizar para los totales de pronósticos.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la Gestión de contenidos:

- [Configurar categorías de productos](#) (en la página 639)
- [Configurar los productos de la compañía](#) (en la página 640)
- [Configurar listas de precios para PRM](#) (en la página 642)
- [Gestión de archivos adjuntos de la compañía](#) (en la página 645)
- [Configurar guiones de evaluación](#) (consulte "[Configuración de guiones de evaluación](#)" en la página 646)

- Configurar carpetas de informes

Configurar categorías de productos

Si la lista de productos de la compañía es extensa, es una buena idea organizar los productos en agrupaciones lógicas, cada uno con un nombre que tenga significado para la compañía. Estas agrupaciones se denominan categorías de productos. Las categorías ayudan a buscar un producto o conjunto de productos porque permiten ordenar la lista para encontrar rápidamente lo que se necesita. Las categorías de productos también permiten que los empleados identifiquen rápidamente el producto adecuado que vincular con sus oportunidades. Por ejemplo, una compañía de equipos de oficina podría configurar las siguientes categorías: Fotocopiadoras, aparatos de fax, servicio, y suministros.

Se pueden tener tantas categorías y subcategorías (secundarias) como se deseen.

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si no se han definido las categorías de productos en su compañía, determine las categorías y las subcategorías antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, comience por la categoría principal y después agregue las categorías secundarias.

Para configurar las categorías de productos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
- 3 Haga clic en el enlace Categorías de productos.
- 4 En la página Lista de categorías de productos, realice una de las siguientes acciones:
 - Para añadir una categoría, haga clic en Nuevo.
 - Para actualizar información sobre la categoría, haga clic en Editar en el registro correspondiente.

NOTA: Para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda de la categoría existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o por sus gerentes.

 - Para añadir una categoría secundaria a una categoría existente, haga clic en el enlace de la columna Nombre de categoría y, a continuación, haga clic en Nuevo en la sección Categorías secundarias.
- 5 En la página Editar categoría, especifique la información necesaria. El límite de caracteres de Nombre de categoría es 100.
- 6 Guarde el registro.

Configurar los productos de la compañía

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si va a agrupar productos por categorías, configure las categorías antes de definir los productos.

Para que los empleados puedan vincular los productos con las oportunidades, debe configurar el inventario de productos. Al definir los productos, marque aquellos que desea que aparezcan en la lista de productos que los empleados pueden solicitar (de modo que puedan vincular los productos con sus oportunidades).

Para agregar productos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
- 3 En la sección Catálogo de productos, haga clic en el enlace Productos.
- 4 En la página Lista de productos, realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar un producto, haga clic en Nuevo.
 - Para actualizar información sobre el producto, haga clic en el enlace Editar del registro necesario.

NOTA: para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda del producto existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o los gerentes.

- 5 Complete la información en la página de edición de producto y guarde el registro.

NOTA: para que los empleados puedan disponer del producto (y vincularlo con sus oportunidades), asegúrese de que la casilla de verificación Disponible para pedido está activada.

CONSEJO: los productos no se pueden eliminar. Puede desactivar el producto quitando la marca de la casilla de verificación Disponible para pedido. De esta manera, el producto desaparece de la lista de productos que los empleados pueden seleccionar.

En la tabla siguiente se describe la información de campos de los productos. El administrador de la compañía puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla. (Para obtener más información sobre los campos de los productos consulte Campos de productos.)

| Campo | Descripción |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información clave sobre el producto | |
| Categoría de producto | Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Clase | Agrupación de productos a la que pertenece el producto. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

| Campo | Descripción |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de precio | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Producto principal | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Tipo de producto | <p>Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Si va a definir un producto automotriz, el campo Tipo de producto debe establecerse en Vehículo.</p> <p>Si va a definir un producto de distribución de muestra (donde Tipo esté establecido en Muestra), el campo Tipo de producto debe establecerse en Muestra o dejarse vacío.</p> |
| Clase terapéutica | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Número de pieza | Número de pieza del producto. |
| Disponible para pedido | Seleccione este campo para que el producto esté disponible para los empleados. Si no selecciona Disponible para pedido, el producto no aparecerá en la lista de productos. |
| Tipo | <p>Tipo de producto, que puede ser uno de los siguientes: Producto, Servicio, Capacitación, Mercado, Competencia, Detalles, Muestra o Ítem promocional. Para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, debe seleccionar los siguientes valores para Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Detalles, si el ítem es Productos detallados ■ Muestra, si el ítem es Distribución de muestra ■ Ítem promocional, si el ítem es Ítem promocional distribuido <p>Al seleccionar estos tipos, se filtra el tipo de productos (productos detallados, muestras o ítems promocionales) que están visibles en las listas de opciones Distribución de muestra, Productos detallados o Ítems promocionales del representante de ventas.</p> <p>NOTA: si el Tipo es Muestra, el campo Tipo de producto debe establecerse también en Muestra o dejarse vacío.</p> |
| Subtipo | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Estado | Estado del producto. |
| Revisión | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Serializado | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Seguimiento por número de lote | Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |

| Campo | Descripción |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Controlado | Indicador para señalar que el producto está controlado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Información adicional | |
| Descripción | Información adicional sobre el producto. Este campo tiene un límite de 255 caracteres. |

Configurar listas de precios para PRM

Los propietarios de marca pueden mantener y publicar listas de precios de sus productos para que los socios puedan usarlas al crear solicitudes de precios especiales. Los administradores de propietarios de marca pueden crear varias listas de precios y pueden asociar cada cuenta y organización de socios a una de ellas. Se pueden asignar varios productos a una lista de precios y a un precio específico dado.

En las solicitudes de precios especiales, la lista de precios del cliente determina el precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) de los productos, mientras que la lista de precios del socio del fabricante determina el costo de compra del revendedor. El mantenimiento de estos precios en las listas de precios simplifica la administración y facilita el procesamiento de precios especiales.

NOTA: El acceso a las listas de precios está restringido a los administradores de propietarios de marcas que tengan el privilegio específico de Gestionar acceso de PRM.

Para crear una lista de precios

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
- 3 En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
- 4 En la página Lista de precios, realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar una lista de precios, haga clic en Nuevo.
 - Para actualizar información sobre la lista de precios, haga clic en el enlace Editar del registro necesario.

NOTA: Para limitar los registros que se muestran en esta página, haga clic en el menú en la barra de títulos y cambie el elemento seleccionado. La lista contiene las listas estándar que se distribuyen con Oracle CRM On Demand, junto con las listas que cree usted o sus gerentes.

- 5 En la página Editar lista de precios, complete la información.

En la tabla siguiente se describe la información de campos para listas de precios. El administrador de una compañía 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.

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información clave de la lista de precios | |
| Nombre de la lista de precios | El nombre de la lista de precios. |
| Efectiva desde | La fecha en que comienza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. |
| Efectiva hasta | La fecha en que finaliza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente. |
| Tipo | <p>El tipo de lista de precios. Los valores válidos son: DIST COST y MSRP.</p> <p>DIST COST contiene los costos de los distribuidores, que son los costos originales de las existencias que el socio o revendedor debe pagar para comprar productos al propietario de la marca.</p> <p>MSRP contiene los precios de venta sugeridos por el fabricante, que son los precios a los que el propietario de la marca recomienda vender los productos a los clientes.</p> <p>A través de la personalización se pueden agregar nuevos tipos de lista de precios. Sin embargo, los valores que se proporcionan por defecto no se deben cambiar. Si se cambian, los campos correspondientes de las solicitudes de precios especiales no se rellenarán con las listas de precios.</p> |
| Estado | El estado actual de la lista de precios (En progreso o Publicado). El valor predeterminado de todas las listas de precios nuevos es En progreso. Cuando una lista de precios se puede poner a disposición de los usuarios, cambie su estado a Publicado. |
| Moneda | Tipo de moneda utilizado en la lista de precios. Todos los precios de una lista de precios están en la misma moneda, que se define durante la creación de la lista de precios. Al guardar el registro de la nueva lista de precios, este campo se convierte en un campo de sólo lectura y no se permiten actualizaciones posteriores del registro. |
| Información adicional | |
| Creado | El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó. |
| Modificado | El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó. |
| Descripción | Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres. |

Publicar listas de precios

Una vez que el administrador ha actualizado una lista de precios, se puede publicar para los usuarios y se puede usar al crear solicitudes de precios especiales.

Para publicar una lista de precios

- 1 Seleccione la lista de precios que desea publicar en la sección Listas de precios del área de administración Gestión de contenidos.
Para obtener información sobre cómo seleccionar solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros.
- 2 En la página Detalles de lista de precios, haga clic en Editar.
- 3 En la página Editar lista de precios, seleccione Publicado en el menú Estado.
- 4 Haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado a Publicado, ocurre lo siguiente:

- La lista de precios se puede seleccionar en el applet de elección de lista de precios y se puede asociar con una cuenta o una organización de socios.
- Si la lista de precios se ha asociado con un cliente o socio en una solicitud de precios especiales, tras la creación de cada producto con precios especiales, la lista de precios se usa para rellenar el precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) y el costo de compra del socio.
- En la solicitud de precios especiales, se usa la lista de precios para clientes finales para el primero y la lista de precios para socios propietarios para el último. También se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - La lista de precios asociada con el cliente final es del tipo 'MSRP' y la lista de precios asociada con el socio propietario es del tipo 'DIST COST'.
 - El estado de esta lista de precios es 'Publicado'.
 - El producto que se agrega a la solicitud de precios especiales existe en esta lista de precios.
 - La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas de Efectivo desde/hasta de la lista de precios (y el ítem de línea de la lista de precios).

Agregar ítems de líneas de listas de precios

Después de crear una lista de precios se agregan productos a ella. Cada lista de precios puede contener varios productos, pero cada producto sólo se puede incluir una vez.

Para agregar un producto a una lista de precios

- 1 En la página de lista Lista de precios, haga clic en un nombre de lista de precios.
- 2 En la página de detalle Lista de precios, haga clic en Agregar en la sección Ítem de línea de la lista de precios.

3 En la página Editar ítem de la lista de precios, complete la información.

Nota: También puede acceder a la página Editar ítem de la lista de precios desde una página Editar producto.

En la tabla siguiente se describe la información de campos para los ítems de línea de listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

| Campo | Descripción |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información clave de la lista de precios | |
| Lista de precios | El nombre de la lista de precios. |
| Producto | Seleccione el producto del ítem de la línea de la lista de precios. |
| Efectiva desde | La fecha en que comienza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. Esta fecha debe encontrarse entre las fechas de los campos Efectivo desde y Efectiva hasta de las listas de precios. |
| Efectiva hasta | La fecha en que finaliza el periodo de efectividad durante el que la lista de precios indicada es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente. |
| Tipo de precio | Indica el tipo del precio (Estándar, Recurrente, etc.). Este campo está disponible para su uso en el futuro. El valor predeterminado actual es Estándar. |
| Precio de lista | El precio del ítem de la línea durante el periodo de vigencia indicado. |
| Información adicional | |
| Creado | El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó. |
| Modificado | El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó. |
| Descripción | Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres. |

Gestión de archivos adjuntos de la compañía

En la sección Administración de contenido de la página inicial de administración, puede acceder a la página Gestionar archivos adjuntos, donde podrá revisar los archivos adjuntos.

NOTA: la página Gestionar archivos adjuntos muestra sólo los archivos adjuntos enlazados a registros principales mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Esta página no muestra los archivos adjuntos que están enlazados a registros principales mediante tipos de registro de archivos adjuntos personalizados o bien, archivos adjuntos que se agregan a registros mediante los campos de archivos adjuntos. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos preconfigurado, consulte [Acerca de la configuración de archivos adjuntos](#) (consulte "Acerca de la configuración de los archivos adjuntos" en la página 153).

La revisión de los archivos adjuntos le ayuda a determinar:

- Los archivos adjuntos que ocupan un gran espacio de almacenamiento
- Los archivos adjuntos que se han adjuntado más de una vez

Si un archivo se ha adjuntado más de una vez, considere colocar el archivo adjunto en una ubicación común compartida e indicar a los usuarios que reemplacen los archivos por su ruta correspondiente.

- Usuarios a los que se debe recordar los problemas de almacenamiento de los archivos adjuntos de gran tamaño

Antes de empezar. Para realizar los procedimientos para gestionar archivos adjuntos, en su rol debe tener asignado el privilegio Gestionar archivos adjuntos.

Para revisar archivos adjuntos

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
 - 2 En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
 - 3 En la sección Gestionar archivos adjuntos, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos.
 - 4 Realice una de las siguientes acciones:
 - Para ver el archivo adjunto, seleccione Ver en el menú de nivel de registro del archivo adjunto. Esta acción abre el archivo o le lleva a la dirección URL.
 - Para eliminar el archivo adjunto, seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro del archivo adjunto. El archivo eliminado o la URL se moverá a la página Elementos eliminados y se eliminará permanentemente de la base de datos después de 30 días.
 - Para reemplazar el archivo o la URL por otra diferente, haga clic en Reemplazar. En la página Editar, introduzca la información necesaria y guarde el registro.
- Para obtener instrucciones completas de este procedimiento, consulte Adjuntar archivos y direcciones URL a registros.
- Para limitar los registros de archivos adjuntos mostrados en la lista, haga clic en el menú desplegable y cambie la selección.

La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas en la aplicación.

Configuración de guiones de evaluación

Es posible configurar guiones de evaluación para ayudar a los usuarios a seguir procesos consistentes al recopilar datos y tomar decisiones. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de los clientes, etc. Las respuestas de las evaluaciones se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

Con Oracle CRM On Demand, puede configurar guiones de evaluación que permiten a la compañía:

- Capturar información de actividad para cita, tarea o visita de ventas

- Llevar a cabo encuestas de satisfacción a los clientes
- Recopilar respuestas a planes de negocio
- Automatizar la calificación de las oportunidades potenciales
- Recopilar respuestas a objetivos
- Evaluar oportunidades (reforzando la metodología de ventas de su compañía)
- Realizar encuestas de satisfacción de los clientes para los registros de solicitud de contacto y de servicios.
- Utilizar guiones de llamadas para registros de solicitudes de servicio

Para obtener más información acerca de los guiones de evaluación o ver instrucciones paso a paso sobre la creación de guiones de evaluación, consulte lo siguiente:

- [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 647)
- [Creación de guiones de evaluación](#) (en la página 651)

Acerca de los guiones de evaluación

El *guión de evaluación* es una serie de preguntas que sirven para que los usuarios recopilen datos del cliente. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de clientes, capturar información de la actividad, etc.

Con los guiones, puede puntuar respuestas de los clientes, ponderar las diferentes preguntas y establecer umbrales para crear decisiones. Además, puede asignar campos utilizados en la evaluación al registro principal y, posteriormente, ejecutar informes y análisis basados en esos campos.

¿Cómo se utilizan los guiones de evaluación?

El proceso de utilización de un guión de evaluación es el siguiente:

- 1 El usuario abre un guión de evaluación desde una página de detalles del registro. Los guiones de evaluación correspondientes (determinados por los valores del campo de registro especificado) se enumeran en la página de detalles del registro. El usuario también puede buscar otros guiones de evaluación, si es necesario.
- 2 Al trabajar con las preguntas de evaluación, el usuario reúne información fundamental sobre el cliente, como los detalles sobre la calidad de una oportunidad potencial de ventas y selecciona la respuesta adecuada para cada pregunta en una lista desplegable de opciones.
- 3 En función de las respuestas, se calcula una puntuación automáticamente y se actualiza el registro. Por ejemplo, la oportunidad potencial se clasifica como calificada o rechazada.
- 4 Las respuestas a las preguntas se asignan como valores de campo en el registro, de manera que se pueda acceder fácilmente a las respuestas, que están disponibles para los informes.
- 5 Las evaluaciones completadas se almacenan y se puede acceder a ellas en una sección de registros relacionados del registro principal.

¿Qué tipo de guión de evaluación se debe crear?

Se pueden configurar diferentes tipos de guiones de evaluación. Cada tipo de guión de evaluación se ajusta a una tarea específica. Utilice los tipos de guiones de la siguiente manera:

- **Encuesta de cuenta:** utilice este tipo para llevar a cabo encuestas con clientes individuales.
- **Evaluación de actividad:** utilice este tipo para recopilar información importante de visitas de contacto y cuenta.
- **Evaluación del plan de negocio:** utilice este tipo para permitir a los representantes de ventas recopilar información que ayude a determinar la efectividad de los planes de negocio.
- **Guión de contacto:** utilice este tipo para llevar a cabo las encuestas de satisfacción de los clientes con clientes individuales.
- **Calificación de oportunidad potencial:** utilice este tipo para ayudar a los representantes de ventas a identificar a las pistas calificadas. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza la calificación de oportunidades potenciales coherentes.
- **Evaluación de objetivo:** utilice este tipo para permitir a los representantes de ventas recopilar información que ayude a determinar la efectividad del objetivo.
- **Evaluación de oportunidades:** utilice este tipo para incorporar metodologías de ventas y ayudar a los representantes de ventas a evaluar las oportunidades, de manera que puedan ajustar sus estrategias de ventas en la realización de tratos.
- **Solicitud de servicio - Guión:** utilice este tipo para ayudar a los representantes de servicios a evaluar las solicitudes de servicios, por ejemplo, para determinar la prioridad o la ruta de escalada de la solicitud. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza el servicio al cliente consistente.
- **Solicitud de servicio - Encuesta:** utilice este tipo para administrar las encuestas de satisfacción de los clientes (enlazadas a un evento de servicio específico).

Cada tipo de evaluación está enlazada a un tipo de registro correspondiente: Cita, Venta comercial, o Tarea, Cuenta, Plan de negocio, Contacto, Oportunidad potencial, Objetivo, Oportunidad o Solicitud de servicio. Si es necesario, puede crear varias evaluaciones de cada tipo y presentar el guión adecuado al usuario. El guión está basado en los criterios de registro especificados.

Proceso de creación de guiones de evaluación

Debe completar varias tareas para configurar un guión de evaluación.

1 Personalice los filtros del guión de evaluación.

Los filtros permiten definir los criterios utilizados para identificar la evaluación adecuada para una tarea, en función de los valores de campo del registro especificado.

Por ejemplo, un guión de evaluación de calificación de oportunidad potencial se puede configurar con los siguientes filtros:

- Tipo de cuenta = Oro
- Segmento = Grande
- Región = Oeste

Posteriormente, cuando un usuario abra un guión de evaluación de un registro de oportunidad potencial con los correspondiente valores, aparecerá el guión de calificación de pista adecuado.

Todos los tipos de guiones de evaluación utilizan los mismos cuatro campos, cada uno con una lista de opciones de valores definida. Para personalizar los filtros, debe:

- a** Introducir los nombres para mostrar de los campos del filtro y los valores de la lista de opciones de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

Para obtener más información, consulte [Creación de guiones de evaluación](#) (en la página 651).

- b** Agregar los campos del filtro a los diseños de página de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

2 Cree el guión de evaluación:

- a** Especifique los detalles del guión.
- b** Agregue criterios (preguntas) al guión.
- c** Agregue una lista de posibles respuestas para cada pregunta.

Para obtener más información sobre estos pasos, consulte [Creación de guiones de evaluación](#) (en la página 651).

3 Permita que los usuarios accedan al guión:

- a** Para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, configure el rol de usuario y los perfiles de acceso:
 - **Para crear evaluaciones** . Para que un usuario pueda crear guiones de evaluación, debe permitir el acceso del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Lectura/Modificación para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede crear para el tipo registro Evaluación.
 - **Para ver evaluaciones** . Para que un usuario pueda ver los detalles de una evaluación, debe permitir el acceso de lectura del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Sólo lectura para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede leer todos los registros para el tipo registro Evaluación.

Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte [Adición de roles](#) (en la página 237). Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte [Proceso de configuración de perfiles de acceso](#) (en la página 227).

- b** Para cada tipo de registro para el que haya creado guiones de evaluación, agregue la sección de guión de evaluación adecuada a la información que se muestra en la página de detalles del registro. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103).

Ejemplo de un guión de evaluación

Un guión típico que el administrador de una compañía puede desear configurar es un guión de calificación de oportunidades potenciales, que se utiliza para determinar si se va a calificar o rechazar una oportunidad potencial.

En la siguiente tabla se muestran valores de ejemplo que se pueden utilizar para un guión.

| Campo del guión | Valor del ejemplo |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Tipo | Calificación de oportunidades potenciales |
| Puntuación de umbral | 50 |
| Valor de resultado si se cumple el umbral | Calificada |
| Valor de resultado si no se cumple el umbral | Descalificado |
| Campo para asignar valor de resultado a | Descripción |

PRECAUCIÓN: si un guión de calificación de oportunidades potenciales intenta establecer el campo Estado de una oportunidad potencial como Calificada, no lo podrá hacer hasta que los campos Puntuación y Vendedor de la oportunidad potencial se complimenten. Si estos campos están en blanco, aparece un mensaje de error y el guión asume que la oportunidad potencial 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.

En la siguiente tabla se muestran algunos ejemplos de criterios del guión de calificación de oportunidades potenciales.

| Criterios | Importancia |
|----------------------------------------------|-------------|
| ¿Cuál es el estado actual del presupuesto? | 50 |
| ¿Qué impulsa el plazo de este proyecto? | 25 |
| ¿Cuándo está planificado tomar una decisión? | 25 |

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de respuestas y puntuaciones para la pregunta "¿Cuál es el estado actual de presupuesto?".

| Responder | Puntuación |
|-----------------------|------------|
| Presupuesto aprobado | 100 |
| Presupuesto rechazado | 0 |

La puntuación de cada criterio se calcula multiplicando la importancia del criterio por la puntuación de la respuesta, donde la importancia es un porcentaje. En este ejemplo, si un usuario elige la respuesta Presupuesto aprobado, la puntuación para la pregunta se calcula de la siguiente manera:

$$(0,5 * 100) = 50$$

La puntuación total del guión es la suma de las puntuaciones de todos los criterios. Si el resultado final del guión coincide o supera el umbral definido en el guión, el valor del campo Descripción de la página Detalles de oportunidad potencial se define como Calificada. Si la puntuación queda por debajo del umbral, el valor del campo se define como Descalificada.

Cuando se calculan las puntuaciones de las evaluaciones, se aplican las siguientes reglas:

- Las puntuaciones de las preguntas individuales se redondean al decimal más cercano.

- La puntuación total de la evaluación se redondea al número entero más cercano.
- Las reglas de redondeo se basan en reglas matemáticas estándar, de modo que un valor decimal inferior a 0,5 se redondea por defecto, mientras que un valor decimal de 0,5 o superior se redondea por exceso.

Creación de guiones de evaluación

Para personalizar los filtros de guiones de evaluación y crear un guión de evaluación, siga los pasos de este tema.

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar evaluaciones.
- Si es necesario, personalice los valores de la lista de opciones y los campos que desea utilizar como parte de los criterios de evaluación. Por ejemplo, puede agregar campos personalizados que muestren la información recopilada durante una entrevista con el cliente. Cuando configura el guión, puede asignar las respuestas a esos campos personalizados.

No olvide agregar los nuevos campos al diseño de página de ese registro. Para obtener instrucciones, consulte [Personalización de diseños de páginas estáticas](#) (en la página 103).

NOTA: no puede traducir los componentes de los guiones de evaluación directamente en Oracle CRM On Demand. Si desea utilizar un guión de evaluación en más de un idioma, debe crear una versión del guión en cada idioma.

Puede utilizar filtros de guiones de evaluación para identificar qué guión es el más adecuado para presentar a un usuario para una tarea, en función de los criterios de registro especificados. El siguiente procedimiento describe cómo personalizar los filtros de guiones de evaluación.

Para personalizar los filtros del guión de evaluación (opcional)

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
- 3 En Configuración de tipos de registro, haga clic en Evaluación.
- 4 Haga clic en Configuración de campos de evaluación.
- 5 Haga clic en Editar y edite la columna Nombre mostrado para los filtros 1, 2, 3 y 4.
- 6 Para cada campo, haga clic en Editar lista de opciones y configure los valores de la lista de opciones.
CONSEJO: mantenga <Sin valor> como el primer valor de la lista de opciones, a menos que desee forzar la selección de un valor de la lista.
- 7 Guarde el registro.
- 8 Para cambiar la etiqueta de esos campos en las páginas del registro utilizadas por sus empleados, acceda a la sección Configuración de campos de cada uno de los tipos de registro con los que esté ejecutando los guiones de evaluación.

NOTA: los mismos valores de lista de opciones configurados para los campos de evaluación se muestran en esos otros registros. Sin embargo, puede personalizar el nombre mostrado de esos campos para cada tipo de registro.

Para crear un guión de evaluación

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
- 2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
- 3 Haga clic en el enlace Guiones de evaluación.
- 4 En la página Lista de evaluaciones, haga clic en Nueva evaluación.
- 5 En la página Edición de evaluación, complete la información.

En la tabla siguiente se describe la información de los campos de las evaluaciones. Un administrador puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla.

| Campo | Descripción |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Límite de 50 caracteres. Utilice un nombre descriptivo que incluya la finalidad del guión. Si los empleados de la compañía emplean varios idiomas, incluya el idioma en el nombre del guión. |
| Tipo | Determina el tipo de registro al que está enlazado el guión. Las opciones disponibles son: Encuesta de cuenta, Evaluación de actividad, Evaluación de plan de negocio, Guión de contacto, Calif. oportunidad potencial, Evaluación de objetivo, Evaluación de oportunidad, Solicitud de servicio - Guión y Solicitud de servicio - Encuesta. |
| Activa | Solo estarán disponibles para los usuarios los guiones que estén activos. |
| Filtro 1, 2, 3, 4 | Muestra la etiqueta configurada para la categoría de evaluación. |
| Puntuación de umbral (1-100) | Permite calcular el resultado de los guiones. Si la puntuación del guión es igual o mayor que el umbral, el resultado se ha cumplido. |
| Campo para asignar puntuación a | Determina el campo para mostrar la puntuación en el registro principal. |
| Valor de resultado si se cumple el umbral | (Opcional) Determina el valor para mostrar si se cumple el resultado. Por ejemplo, si la oportunidad potencial cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar <i>Calificada</i> . |
| Valor de resultado si no se cumple el umbral | (Opcional) Determina el valor para mostrar si no se cumple el umbral. Por ejemplo, si la oportunidad potencial no cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar <i>Rechazada</i> . |

| Campo | Descripción |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo para asignar valor de resultado a | (Opcional) Determina el campo para mostrar el resultado en el registro principal cuando finaliza el guión. |
| Eliminar casilla de comentarios | Active esta casilla de verificación para que no se pueda agregar comentarios cuando finalice una evaluación. Si no se activa, aparece una casilla de comentarios donde puede introducir un comentario cuando termine la evaluación. |
| Control de respuesta | Determina el control que se utiliza para agregar respuestas a los criterios de evaluación. Las opciones son: Lista desplegable o Botón de selección. |

NOTA: para que un guión de evaluación aparezca en la página de detalles del registro, debe estar activo y tener al menos un criterio definido.

- 6 Haga clic en Guardar.
- 7 En la página Detalles de evaluación de la sección Criterios, haga clic en Nuevo o en Editar.
- 8 En la página Criterios, rellene la siguiente información.
En la tabla siguiente se describen los campos que debe rellenar para los criterios.

| Campo | Descripción |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pedido | Determina la secuencia de las preguntas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación. |
| Nombre de criterio | Nombre corto y descriptivo que resume la pregunta. El campo tiene un límite de 20 caracteres. |
| Pregunta | Pregunta que el usuario responde. El campo tiene un límite de 50 caracteres. |
| Importancia | Porcentaje entre 0 y 100 que indica la importancia de la pregunta. La suma de las importancias de todas las preguntas debe ser 100. |
| Asignar respuesta a campo | Especifique un campo del registro principal para asignar la respuesta a la pregunta en el campo Pregunta. Cuando las respuestas se asignan al registro principal se consigue la disponibilidad de los valores para la integración, los informes y las listas. |

- 9 En la página Detalles de evaluación, haga clic en cada nombre de criterio y, a continuación, en los botones Nuevo o Editar de la sección Respuestas.
- 10 En cada página Respuestas, rellene la siguiente información:

| Campo | Descripción |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pedido | Determina la secuencia de las respuestas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación. |

| Campo | Descripción |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responder | Introduzca una respuesta válida para la pregunta. El límite es de 30 caracteres. |
| Puntuación | Número de puntos asociados a la respuesta. La puntuación de la respuesta seleccionada se multiplica por la importancia de la pregunta asociada para determinar la puntuación total de pregunta/respuesta. |

11 Guarde los cambios.

NOTA: para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, debe configurar el rol de usuario para proporcionar el acceso a los guiones de evaluación. Para obtener información sobre la configuración necesaria para el rol de usuario, consulte [Acerca de los guiones de evaluación](#) (en la página 647).

CONSEJO: asegúrese de que cada rol tiene un diseño de página que incluye los nuevos campos agregados para la evaluación.

Gestión de Life Sciences

Mediante el enlace global Administración y la sección Gestión de Life Sciences de la página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Gestionar y eliminar plantillas de visitas inteligentes. Para obtener más información, consulte [Gestión de visitas inteligentes](#) (en la página 654).
- Configurar preferencias relacionadas con Life Sciences. Para obtener más información, consulte [Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región](#) (en la página 658).
- Designar los contactos que muestrear. Para obtener más información, consulte [Autorización de contactos para recibir muestras](#) (consulte "Autorización de contactos a recibir muestras" en la página 659).

Gestión de visitas inteligentes

Puede gestionar visitas inteligentes si el rol de usuario tiene el nivel de acceso adecuado para el tipo de registro de la visita inteligente (ya sea Predeterminado o Acceso de propietario). Puede revisar, editar y actualizar los detalles y los ítems de línea adjuntos a una llamada inteligente en la plantilla Gestión de plantillas de visitas inteligentes. Después de la edición, la plantilla de visita inteligente revisada se podrá aplicar según sea necesario y se guardará como una plantilla pública o privada.

NOTA: no puede duplicar las plantillas de visita inteligente. Cada plantilla debe ser única.

Para gestionar visitas inteligentes

- 1** En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 Haga clic en el enlace Gestionar visitas inteligentes.

3 En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes

- Para revisar la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.

- Para eliminar la visita inteligente, haga clic en Eliminar en la fila correspondiente.

- Para editar los detalles de una visita inteligente, haga clic en Editar en la fila adecuada.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de visita, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes.

- Para editar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle de visita inteligente y, a continuación, haga clic en Editar junto al ítem de línea correspondiente.

- Para eliminar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle visita inteligente y, a continuación, haga clic en Eliminar junto al ítem de línea correspondiente.

- Para agregar un nuevo ítem de línea a la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.

Para obtener más información sobre cómo agregar ítems de línea a una visita inteligente, consulta las siguientes tareas.

- Las plantillas de visita inteligente revisadas se pueden aplicar normalmente y guardar como plantillas públicas o privadas, como se describe en las siguientes tareas de Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes:

- Para realizar el seguimiento de una visita (visita de ventas) a clientes

- Para guardar la información de visita como plantilla

4 En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en el botón Menú.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde el botón Menú de la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes.

| Para | Realice estos pasos |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Libro de asignación de lotes | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en Asignar registros a libros (consulte " Asignación de registros a libros " en la página 286). |
| Restringir lista | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Crear y restringir listas. |
| Guardar lista | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Guardar lista. |
| Mostrar filtro de lista | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas. |

| Para | Realice estos pasos |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de listas | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas. |
| Crear lista nueva | En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en Crear y restringir listas. |

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de producto detallada a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información detallada de un producto a un registro de visita

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Productos detallados y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Productos detallados no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Productos detallados 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 producto detallado, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes: para enlazar la información detallada de producto a un registro de llamada.

- 3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información muestras distribuidas de un producto a un registro de visita

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Muestras distribuidas y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Muestras distribuidas no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Muestras distribuidas 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 muestras distribuidas, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes: para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de llamada.

3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de visita inteligente. Para obtener más información sobre muestras distribuidas, consulte Entrega de muestras durante una visita de ventas.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita inteligente.

Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita inteligente

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Ítems promocionales y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Ítems promocionales no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Ítems promocionales 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 ítems promocionales, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Ediciones de ítem promocional distribuido, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes: para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems promocionales al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente

- 1 En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Libros y haga clic en Nuevo.

NOTA: si la sección Libros no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Libros 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 Libros, especifique la información necesaria.

Para obtener más información sobre los campos de la página Editar libros, consulte [Campos de libro](#) (en la página 289).

3 Guarde el registro.

Repita estos pasos según sea necesario para agregar más ítems de línea de libros al registro de visita inteligente.

Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región

Los administradores pueden definir el número máximo de veces que se puede muestrear un contacto que no tenga una licencia válida para esta región. Esta configuración se define a nivel global y se aplica en la organización. Al configurar este valor, se garantiza lo siguiente:

- Esos representantes de ventas del campo no podrán superar el número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan una licencia válida para esta región.
- Que cuando un contacto se mueva a otra región, el contacto se pueda muestrear mientras se espera una licencia válida para esa región. Normalmente, los contactos deben esperar unos cuantos días para recibir una licencia válida cuando se mueven a otra región.

Antes de comenzar. Para definir el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para definir el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Gestión de Life Sciences, haga clic en el enlace Otros asuntos relacionados con Life Sciences.
- 3 En la página Preferencias relacionadas con Life Sciences, haga clic en el enlace Preferencias relacionadas con Life Sciences.
- 4 Introduzca un valor en el campo Número de veces que se puede muestrear un contacto.

El valor predeterminado en este campo es -1, que indica que el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región no se ha definido y que esto no afectará al comportamiento actual. Definir el valor en este campo en un número negativo tendrá el mismo efecto.

Definir el valor en este campo en número mayor que cero indica que está definiendo el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región y que el efecto en el comportamiento es el siguiente:

- Los representantes de ventas podrán realizar muestreos de los contactos que están pendientes de una licencia válida para esta región x veces, donde x es el valor de este campo, siempre que el estado de la licencia esté inactivo o no sea nulo y de que la licencia no haya caducado.

NOTA: para distribuir muestras a un contacto, ese tipo de contacto (por ejemplo, médico, farmacéutico, enfermera/o practicante, doctor) debe estar autorizado a recibir y firmar muestras. Para obtener más información, consulte [Autorización de contactos para recibir muestras](#) (consulte "[Autorización de contactos para recibir muestras](#)" en la página 659).

- Si un contacto se mueve a otra región, el contacto se puede muestrear x veces mientras espera una licencia válida para esta región, donde x es el valor en este campo. Para obtener más información, consulte Campos de licencia del contacto en la región.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de muestras:

- [Autorización de contactos para recibir muestras](#) (consulte "[Autorización de contactos a recibir muestras](#)" en la página 659)
- Transacciones de muestra
- Gestión de transacciones de muestra
- Campos de transacciones de muestras

Autorización de contactos a recibir muestras

Los representantes de ventas no pueden distribuir muestras a ningún contacto. Sólo pueden distribuir muestras a contactos que tengan autorización para recibir y firmar muestras. Los administradores controlan esta capacidad mediante la designación de los tipos de contactos que se pueden muestrear. Si un representante de ventas intenta distribuir muestras a un contacto que no tiene autorización para recibir y firmar muestras, se muestra un mensaje de error similar al siguiente: El contacto no se puede muestrear.

Antes de empezar. Para autorizar a los contactos a recibir muestras, primero debe crear un campo personalizado denominado Se puede muestrear del tipo lista de opciones y con los valores Sí y No.

Para autorizar contactos a recibir muestras

- 1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
- 2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
- 3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace Contacto.
- 4 En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.
- 5 En la página Listas de opciones en cascada de contactos, haga clic en Editar junto a la siguiente definición de lista de opciones en cascada.

| Lista de opciones principal | Lista de opciones relacionada |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Tipo de contacto | Se puede muestrear |

- 6 Vaya al paso 2 del Asistente de listas de opciones en cascada y defina la opción Valores mostrados de lista de opciones relacionada en No para cada contacto (o Valores disponibles de lista de opciones principal) que no desea que tengan autorización para recibir y firmar muestras.

NOTA: la opción Valores mostrados de lista de opciones relacionada para cada contacto (Valores disponibles de lista de opciones principal) está definida como Sí de forma predeterminada, lo que significa que todos los contactos se pueden muestrear de forma predeterminada.

Por ejemplo, en la siguiente tabla, los siguientes contactos tienen autorización para recibir y firmar muestras: Ejecutivo del hospital, Técnico de laboratorio, Enfermera/o practicante, Farmacéutico y Médico.

| Valor disponible de lista de opciones principal | Valor mostrado de lista de opciones relacionada |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Cliente potencial | No |
| Cliente | No |
| Socio | No |
| Ejecutivo del hospital | Sí |
| Técnico de laboratorio | Sí |
| Enfermera/o practicante | Sí |
| Farmacéutico | Sí |
| Médico | Sí |
| Investigador médico | No |
| Enfermera/o de investigación | No |
| Farmacéuticos de investigación | No |
| Técnico del laboratorio de investigación | No |

Para obtener más información sobre las listas de opciones en cascada, consulte [Definir listas de opciones en cascada](#) (en la página 110).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de muestras:

- [Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos](#) (consulte "Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región" en la página 658)
- Transacciones de muestra
- Gestión de transacciones de muestra
- Campos de transacciones de muestras

Expression Builder

Haga clic en un tema para ver información sobre el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) y sobre cómo utilizarlo:

- [Acerca del Expression Builder](#) (consulte "[Acerca de Expression Builder](#)" en la página 661)
- [Uso del Expression Builder](#) (consulte "[Uso de Expression Builder](#)" en la página 662)
- [Acerca de las expresiones](#) (en la página 664)
- [Tipos de datos de Expression Builder](#) (en la página 668)
- [Operadores de Expression Builder](#) (consulte "[Operadores del Expression Builder](#)" en la página 671)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)
- [Ejemplos de Expression Builder](#) (consulte "[Ejemplos del Expression Builder](#)" en la página 725)

Acerca de Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) es una herramienta para la implementación de reglas empresariales mediante expresiones. Una expresión es una combinación válida de uno o más operadores, funciones, campos y literales que puede evaluar Oracle CRM On Demand.

Expression Builder se utiliza en las siguientes áreas de Oracle CRM On Demand:

- Administración avanzada de campos, en los siguientes contextos:
 - Configuración de propiedades de validación de campo para un campo
 - Especificación de valores de campos predeterminados

Al definir validaciones de nivel de campo y valores de campos predeterminados, el administrador de la compañía puede crear expresiones flexibles para abarcar una amplia variedad de reglas de negocio. Para obtener más información sobre los valores predeterminados y la validación de campos, consulte [Acerca de la administración de campos](#) (consulte "[Acerca de la gestión de campos](#)" en la página 76).

- Reglas de flujos de trabajo, en los siguientes contextos:
 - Configuración de condiciones de reglas de flujo de trabajo
 - Configuración de acciones de envío de correo electrónico
 - Configuración de acciones de actualización de valores

Desde las páginas de flujos de trabajo, el administrador de la compañía puede configurar reglas de flujos de trabajo que se evalúen cuando se actualiza, crea o elimina un registro. Las expresiones se utilizan para definir las condiciones sobre las reglas y las acciones que se ejecutan mediante éstas. Para obtener más información sobre reglas de flujos de trabajo, consulte [Acerca de las reglas de flujos de trabajo](#) (consulte "[Acerca de las reglas de flujo de trabajo](#)" en la página 313).

NOTA: Expression Builder puede verificar la sintaxis de una expresión, pero no puede evaluar o verificar una expresión según su precisión matemática, lógica o semántica.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Acerca de las expresiones](#) (en la página 664)

- [Tipos de datos de Expression Builder](#) (en la página 668)
- [Operadores de Expression Builder](#) (consulte "[Operadores del Expression Builder](#)" en la página 671)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)
- [Ejemplos de Expression Builder](#) (consulte "[Ejemplos del Expression Builder](#)" en la página 725)

Uso de Expression Builder

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar Expression Builder siempre que vea el icono *fx* junto a un cuadro de texto. Al hacer clic en el icono se abrirá el Expression Builder en una ventana diferente.

Para crear una expresión

- 1 Haga clic en el icono *fx* para abrir Expression Builder.
- 2 En Expression Builder, seleccione los campos y las funciones en las listas o escriba directamente en el editor de expresiones.

Cuando selecciona un campo de la lista, el campo se pega en el editor de expresiones. Por ejemplo, si selecciona *CloseDate* en la lista de campos de una oportunidad, se pegará [*<CloseDate>*] en el cuadro editor de expresiones.

NOTA: Si el administrador de la compañía ha cambiado el nombre de un campo, la lista de opciones *Campos* muestra el nuevo nombre del campo. Sin embargo, se pegará el nombre original del campo (es decir, el nombre XML correspondiente) en el editor de expresiones.

Los paréntesis a los lados del nombre del campo indican que el valor del campo particular se evaluará y se devolverá en su tipo de datos específico. Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre la selección de campos y valores de campos.

- 3 Edite la expresión agregando operadores y literales según sea necesario.

NOTA: Si desea que su expresión determine si un campo de lista de opciones tiene un valor determinado, no escriba el valor en la expresión. Por ejemplo, no escriba [*<AccountType>*] = "Cliente". En lugar de ello, seleccione el campo de lista de opciones de la lista desplegable y haga clic en el vínculo *Mostrar valores válidos del Expression Builder*. Seleccione el valor que desea utilizar en la expresión entre los valores mostrados. La expresión tendrá un aspecto parecido al siguiente:

[*<AccountType>*]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Cliente")

- 4 (Opcional) Haga clic en *Comprobar sintaxis* y realice las correcciones necesarias.
- 5 Guarde la expresión.

En la tabla siguiente se describe Expression Builder.

| Elemento de interfaz | Descripción |
|----------------------|-------------|
|----------------------|-------------|

| Elemento de interfaz | Descripción |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campos de <i>tipo de registro</i> | <p>Proporciona una lista de opciones específica del contexto de los campos (del tipo de registro del contexto) que se permiten en una expresión. Si el administrador de la empresa ha cambiado el nombre de algunos campos, la lista de opciones Campos muestra los nuevos nombres de campo.</p> <p>Tenga en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si está creando una regla de flujo de trabajo, o bien acciones relacionadas con una regla de flujo de trabajo, el tipo de registro del contexto es el tipo de registro especificado en la definición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, si está creando el cuerpo de un correo electrónico que se debe enviar como una acción en una regla de flujo de trabajo para un registro de solicitud de servicio, el tipo de registro del contexto para Expression Builder es Solicitud de servicio. ■ En la administración de campos avanzada, el tipo de registro del contexto es el principal del campo en el que se está creando la expresión. Por ejemplo, al definir la validación de campos en el campo de una oportunidad, el tipo de registro del contexto para Expression Builder es Oportunidad. |
| Mostrar valores válidos | <p>Cuando haya seleccionado un campo en la lista de opciones Campos, haga clic en Mostrar valores válidos para que aparezcan los valores válidos de dicho campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el campo seleccionado es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará todas las opciones configuradas para esa lista de opciones. <p>Sólo puede seleccionar una opción cada vez. La selección de una opción tiene como consecuencia la definición de una función de búsqueda que se puede utilizar en una expresión.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si el campo seleccionado no es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará una ventana que describe los valores aceptables para una serie de datos que puede contener el campo. |
| Funciones | <p>Proporciona una lista desplegable de las funciones especiales que están disponibles para modificar, extraer o procesar datos en una expresión. Para obtener una lista de las funciones disponibles, consulte Funciones del Expression Builder (consulte "Funciones de Expression Builder" en la página 675).</p> |
| Expresión | <p>Un cuadro de texto editable de varias líneas que muestra la expresión.</p> <p>Para obtener información sobre la longitud máxima admitida de una expresión, consulte Acerca de las expresiones (en la página 664).</p> <p>Los campos y las funciones que seleccione de las listas de opciones</p> |

| Elemento de interfaz | Descripción |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>aparecen en el editor de expresiones. También puede escribir expresiones directamente en el editor de expresiones.</p> <p>La sintaxis de la expresión muestra siempre los nombres de campo independientes del idioma. (Un nombre de campo independiente del idioma es un nombre que no cambia cuando cambia el idioma del usuario). En el caso de los campos personalizados, los nombres de campo aparecen en la expresión con etiquetas de integración fijadas en los nombres independientes del idioma.</p> |
| Guía de sintaxis | Muestra el tema de Expression Builder de la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand. |
| Expresiones de ejemplo | Muestra el siguiente tema, Ejemplos de Expression Builder, en la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand. |
| Comprobar sintaxis | Comprobar sintaxis |
| Guardar | Guarda la expresión. |
| Cancelar | Cierra la ventana Expression Builder sin guardar los cambios. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Acerca de las expresiones](#) (en la página 664)
- [Tipos de datos de Expression Builder](#) (en la página 668)
- [Operadores de Expression Builder](#) (consulte "[Operadores del Expression Builder](#)" en la página 671)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)
- [Ejemplos de Expression Builder](#) (consulte "[Ejemplos del Expression Builder](#)" en la página 725)

Acerca de las expresiones

Una expresión es una combinación válida de uno o más operadores, funciones, campos y literales que puede evaluar Oracle CRM On Demand. Este tema ofrece información acerca de las siguientes características de expresiones:

- Longitud de la expresión
- Longitud de literal
- Expresiones condicionales
- Expresiones de validación

- Uso de campos dependientes en expresiones

Longitud de la expresión

Para el cuerpo del mensaje de un correo electrónico configurado con la acción Enviar correo electrónico en una regla del flujo de trabajo, la longitud máxima admitida de una expresión es de 2000 caracteres, incluidos los espacios. Puede insertar un salto de línea en el mensaje de correo electrónico pulsando Intro. Un salto de línea se cuenta como dos caracteres en el cuadro de texto.

En todos los demás casos en los que se utiliza Expression Builder, la longitud máxima admitida de una expresión es de 1024 caracteres, incluidos los espacios.

También debe asegurarse de que el número total de caracteres en el campo en el que va a guardar la expresión no excede el límite de dicho campo. En los siguientes campos de flujo de trabajo, se colocan tres signos de porcentaje (%%%) antes y después de los nombres de funciones y de campos:

- Campos Asunto y Cuerpo de mensaje en un correo electrónico configurado con la acción Enviar correo electrónico
- Campos Asunto y Descripción en una tarea configurada con la acción Crear notificación de correo electrónico

Los signos de porcentaje indican que el nombre de la función o del campo se debe convertir a un valor de texto. Cada signo de porcentaje se cuenta como un carácter en el campo en el que se guarda la expresión.

Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el generador de expresiones para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente.

Por ejemplo, si utiliza Expression Builder para insertar el siguiente nombre de campo en el cuerpo del mensaje de un correo electrónico en una acción de flujo de trabajo:

```
[<AccountName>]
```

El generador de expresiones inserta lo siguiente (un total de 21 caracteres) en el cuerpo del mensaje del correo electrónico en la acción de flujo de trabajo:

```
%%%[<AccountName>]%%%
```

Longitud de literal

Cuando se transfiere una cadena o literal numérico a una función en Expression Builder, el literal no debe contener más de 75 caracteres, incluidos espacios. Si un literal excede los 75 caracteres, Expression Builder considera el literal un error de sintaxis. Si se transfiere una cadena a una función haciendo referencia a un nombre de campo, no se aplica el límite de 75 caracteres a la longitud del valor en el campo transferido al literal.

Cuando se crea una expresión para establecer un valor predeterminado para un campo, el límite de 75 caracteres se aplica a cualquier cadena o literal numérico transferido a cualquier función de la expresión. Además, el número de caracteres del resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo.

Expresiones condicionales

Una expresión condicional es una expresión que, cuando la evalúa la aplicación, siempre devuelve un valor booleano como True o False.

NOTA: Sí, No, S y N no son valores booleanos. Si especifica True o False como valores de retorno para las funciones tales como la función **IIf** (en la página 685), True y False se devuelven como cadenas y no como valores booleanos. Si utiliza valores booleanos incorrectos en expresiones condicionales puede dar lugar a comportamiento imprevisible.

Una expresión utilizada en cualquiera de los contextos debe ser una expresión condicional:

- Para especificar una regla de validación de campo
- Para especificar una condición en una regla de flujo de trabajo
- Como el primer parámetro de una función **IIf** (en la página 685)

Expresiones de validación

Las expresiones de validación se utilizan para garantizar que los datos introducidos en los campos son válidos. Una expresión de validación debe ser una expresión condicional.

Una expresión de validación de un campo se evalúa cuando se crea el registro y cada vez que lo actualiza un usuario, excepto en las siguientes circunstancias:

- El campo se deja en blanco al crearse el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor no válido ya existente, y no se cambia al actualizarlo.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Una expresión de validación es distinta de otros tipos de expresiones porque puede comenzar con un operador condicional. Por ejemplo, si Nombre de la cuenta es el campo que está validando la expresión, la expresión puede comenzar por:

```
= 'Hospital Acme'
```

Esta expresión, aunque no tiene la forma correcta, superará una comprobación de sintaxis, ya que Oracle CRM On Demand inserta el nombre del campo que se está validando antes de la expresión si no encuentra un nombre de campo al comienzo de la expresión. También puede introducir la expresión de validación de la siguiente forma:

```
[<AccountName>]= 'Hospital Acme'
```

donde [<AccountName>] es el campo que se valida.

Si la expresión requiere que se evalúen otros campos además del que se está validando, lo habitual es que la primera comparación de la expresión se realice con el campo que se valida.

Las expresiones de validación se utilizan sólo en el cuadro de texto Validación de campos de la administración de campos avanzada en Oracle CRM On Demand.

Ejemplos de expresiones de validación

Ejemplo 1: Un proceso empresarial requiere que la fecha de cierre de una oportunidad sea posterior a la fecha de creación de ésta.

Si desea implementar este proceso, cree una expresión de validación para el campo Fecha de cierre (en la página Configuración de campos de oportunidades) siguiendo las instrucciones descritas a continuación:

```
> [<CreateDate>]
```

Si lo desea, puede utilizar el siguiente ejemplo, pero tenga en cuenta que el campo que se está evaluando (Fecha de cierre) debe ser el primer campo en la expresión:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "Creación y edición de campos" en la página 87).

Ejemplo 2: Un proceso empresarial requiere que los ingresos de una oportunidad sean un valor distinto de cero cuando la probabilidad de la oportunidad es del 40% o superior.

La regla empresarial indica que la dependencia radica en los dos campos y se puede reformular de la siguiente forma:

Para una oportunidad, los ingresos no pueden ser cero cuando la probabilidad es superior o igual a 40. A la inversa, la probabilidad no puede ser superior o igual a 40 si los ingresos son cero.

Una expresión de validación se evalúa cuando se crea el registro y cada vez que lo actualiza un usuario. Puesto que una actualización del campo Probabilidad o del campo Ingresos puede afectar a ambos campos, debe tener reglas de validación tanto en el campo Probabilidad como en el campo Ingresos para implementar correctamente la regla empresarial. (Para obtener información acerca de la creación y edición de campos, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "Creación y edición de campos" en la página 87).)

Los pasos necesarios para implementar el ejemplo son los siguientes:

- 1 Configure la siguiente regla de validación para el campo Probabilidad:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Observe que no se utiliza el símbolo porcentual (%).

- 2 Agregue un mensaje de error de validación como el siguiente al campo Probabilidad:

Los ingresos deben ser superiores a 0 cuando la probabilidad es superior o igual al 40 %.

- 3 Configure la siguiente regla de validación para el campo Ingresos:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Agregue al campo Ingresos un mensaje de error de validación como el siguiente:

Los ingresos deben ser superiores a 0 cuando la probabilidad es superior o igual al 40 %.

Uso de campos dependientes en expresiones

Un *campo dependiente* es un campo unido cuyos valores dependen de una clave foránea. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo de otro tipo de registro. Un ejemplo de un campo dependiente es el campo AccountName en el tipo de registro

Oportunidad. El campo AccountName del tipo de registro Oportunidad es un campo unido cuyos valores dependen del campo de clave foránea AccountId, que hace referencia al tipo de registro Cuenta.

Si la expresión tiene que determinar el valor de un campo dependiente, se recomienda que utilice la función JoinFieldValue y que obtenga el valor más reciente del campo haciendo referencia al campo ID; es decir, el campo de clave foránea. En caso contrario, los resultados de la expresión podrían ser incorrectos y la salida del valor de la expresión podría no ser válida. Para obtener más información sobre los campos unidos y la función JoinFieldValue, consulte [JoinFieldValue](#) (en la página 688).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Tipos de datos de Expression Builder

En este tema se describen los tipos de datos de Oracle CRM On Demand y cómo se utilizan en Expression Builder.

Tipos de datos de Oracle CRM On Demand

En la siguiente tabla se muestra el tipo de datos devuelto cuando se utiliza un campo de Oracle CRM On Demand en una expresión. Para obtener el valor de un campo, utilice la sintaxis [`<FieldName>`].

| Tipo de campo de Oracle CRM On Demand | Tipo devuelto en las expresiones |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entero | Entero |
| Lista de opciones | Cadena |
| Moneda | Moneda |
| ID | Cadena |
| Texto | Cadena |
| Casilla de verificación | Booleano. Por ejemplo, puede utilizar [<code><Active></code>] directamente en los lugares en los que se esperan condiciones. También puede utilizar |

| Tipo de campo de Oracle CRM On Demand | Tipo devuelto en las expresiones |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| | FieldValue('<Active>') = 'Y'. |
| Fecha | Fecha |
| Fecha/Hora | Fecha/Hora |
| Número | Número |

NOTA: Si el administrador de la compañía ha cambiado el nombre de los campos, la lista de campos de *tipo de registro* mostrará los nuevos nombres, pero la sintaxis de la expresión mostrará los nombres originales. En el caso de los campos personalizados, los administradores de la compañía pueden cambiar los nombres de las etiquetas de integración que se utilizan en la sintaxis de la expresión. La sintaxis es la siguiente:

[<CustomTag_ITAG>] y FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Aritmética del tipo de datos

Si una instrucción hace referencia a más de un valor de campo y los campos poseen tipos de datos diferentes, el orden de estos tipos puede afectar al cálculo. Si se aplica un operador (distinto del operador de exponente) a dos operandos con tipos de datos distintos, el operando de la parte derecha de la expresión se convierte siempre al tipo de dato del operando de la parte izquierda antes de que se evalúe la operación. Por ejemplo, si CloseDate es 02/09/2007, la siguiente expresión:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

da como resultado 02/09/200730. Por lo tanto, la siguiente condición:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

es válida en cuanto a su sintaxis, pero su significado no lo es. La condición se escribiría correctamente del siguiente modo:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

NOTA: Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En las siguientes tablas se muestran los posibles resultados de las distintas operaciones aritméticas usando los valores de ejemplo.

| Campo | Tipo de datos | Valor del ejemplo |
|----------------|---------------|-------------------|
| Cantidad | Entero | 5 |
| Precio de ítem | Moneda | 2.25 |

| Cálculo | Resultado | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | Valor | Tipo de datos |
| [<Item Price>] + [<Quantity>] | 7.25 | Moneda |
| [<Quantity>] + [<Item Price>] | 7 | Entero |
| [<Item Price>] - [<Quantity>] | (2.75) NOTA: En el caso de los campos de moneda, los paréntesis indican que el valor es negativo. | Moneda |
| [<Quantity>] - [<Item Price>] | 3 | Entero |
| [<Precio de ítem>] * [<Cantidad>] | 11.25 | Moneda |
| [<Quantity>] * [<Item Price>] | 10 | Entero |
| [<Item Price>] / [<Quantity>] | 0.45 | Moneda |
| [<Quantity>] / [<Item Price>] | 2.50 | Currency |

Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En este ejemplo (en el que Quantity es un campo con valor entero, 5, y el campo Item Price es un campo de moneda, con valor 2,25), si el operando de la parte derecha del operador se convirtió al tipo de datos del operando de la parte izquierda, el valor esperado de Quantity ^ Item Price sería 25, y el tipo de datos esperado sería un valor entero. Sin embargo, los resultados se muestran en la tabla siguiente.

| Cálculo | Resultado | |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| | Valor | Tipo de datos |
| [<Item Price>] ^ [<Quantity>] | 57.67 | Moneda |
| [<Quantity>] ^ [<Item Price>] | 37.38 | Currency |

Expression Builder también admite el operador negativo (signo menos [-]). Por ejemplo:

| Cálculo | Resultado |
|---------|-----------|
|---------|-----------|

| | Valor | Tipo de datos |
|--------------------|--------|---------------|
| -1 * [<ItemPrice>] | (2.25) | Moneda |

Si convierte un número en una cadena, el cálculo no funcionará correctamente. Por ejemplo:

| Cálculo | Resultado | | Descripción |
|-------------|-----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| | Valor | Tipo de datos | |
| 1234 + abcd | 1234 | Número | La cadena "abcd" se evalúa como el número 0 y luego se agrega a 1234. |
| abcd + 1234 | abcd1234 | Cadena | El número 1234 se evalúa como cadena "1234" y se agrega a la cadena "abcd". |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Operadores del Expression Builder

En este tema se describen los operadores que puede utilizar en el Expression Builder y el orden en el que se evalúan.

Operadores aritméticos

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador aritmético y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

| Operador | Objetivo | Ejemplo |
|----------|-------------|-------------------------------|
| + | Sumar | [<Número de registro>] + 1 |
| - | Restar | [<Número de registro>] - 1 |
| - | Negar | [<Ingresos>] < -100 |
| * | Multiplicar | [<Subtotal>] * 0,0625 |
| / | Dividir | [<Ítems totales>] / [<Pedidos |

| Operador | Objetivo | Ejemplo |
|----------|-----------|------------------------------|
| | | totales>] |
| ^ | Exponente | [<Altura de cuadrícula>] ^ 2 |

Operadores lógicos

En la siguiente tabla de decisión lógica se muestran los posibles resultados de los operadores lógicos en el Expression Builder.

| Operador lógico | Primer operando | Segundo operando | Resultado |
|-----------------|-----------------|------------------|-----------|
| NOT | TRUE | | FALSE |
| | FALSE | | TRUE |
| | NULL | | NULL |
| AND | TRUE | TRUE | TRUE |
| | FALSE | FALSE | FALSE |
| | TRUE | FALSE | FALSE |
| | FALSE | TRUE | FALSE |
| | TRUE | NULL | NULL |
| | FALSE | NULL | FALSE |
| | NULL | TRUE | NULL |
| | NULL | FALSE | FALSE |
| | NULL | NULL | NULL |
| OR | TRUE | TRUE | TRUE |
| | FALSE | FALSE | FALSE |
| | TRUE | FALSE | TRUE |
| | FALSE | TRUE | TRUE |
| | TRUE | NULL | TRUE |
| | FALSE | NULL | NULL |

| Operador lógico | Primer operando | Segundo operando | Resultado |
|-----------------|-----------------|------------------|-----------|
| | NULL | TRUE | TRUE |
| | NULL | FALSE | NULL |
| | NULL | NULL | NULL |

Operadores de comparación

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador de comparación y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

| Operador | Objetivo | Ejemplo |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| = | Comprueba que el primer operando es igual que el segundo. | [<Apellidos>] = "Sánchez" |
| < > | Comprueba que el primer operando no es igual que el segundo. | [<Rol>] <> "Usuario final" |
| > | Comprueba que el primer operando es mayor que el segundo. | [<Ingresos>] > 5000 |
| < | Comprueba que el primer operando es menor que el segundo. | [<Probabilidad>] < .7 |
| > = | Comprueba que el primer operando es mayor o igual que el segundo. | [<Ingresos>] >= 5000 |
| < = | Comprueba que el primer operando es menor o igual que el segundo. | [<Probability>] <= .7 |
| LIKE | Comprueba que el valor del primer operando coincide con la cadena especificada. | [<Last Name>] LIKE "Sánchez" CONSEJO: Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador LIKE. |
| NOT LIKE | Comprueba que el valor del primer operando no coincide con la cadena | [<Last Name>] NOT LIKE "Sánchez" o |

| Operador | Objetivo | Ejemplo |
|-------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | especificada. | <p>NOT ([<Last Name>] LIKE "Sánchez")</p> <p>NOTA: En este segundo ejemplo son necesarios los paréntesis.</p> <p>CONSEJO: Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador NOT LIKE.</p> |
| IS NULL | Comprueba que el operando es nulo. | [<Last Name>] IS NULL |
| IS NOT NULL | Comprueba que el operando no es nulo. | [<Last Name>] IS NOT NULL |

Caracteres especiales de coincidencia de patrones

En la siguiente tabla se describen los caracteres especiales de coincidencia de patrones. Dichos caracteres especiales se utilizan con los operadores de comparación LIKE y NOT LIKE.

| Carácter | Objetivo | Ejemplo |
|----------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| * | Cero o más caracteres | <p>[<Apellidos>] LIKE "Sa*" devuelve todos los registros en los que el valor [<Apellidos>] comienza con los caracteres <i>Sa</i>, como en <i>Sánchez</i>, <i>Saavedra</i>, <i>Samaniego</i>, etc.</p> <p>[<Last Name>] LIKE "*ar*" devolvería todos los registros en los que el campo [<Last Name>] contiene los caracteres <i>ar</i>, como en <i>Sarda</i>, <i>Sardinero</i>, <i>Sarmiento</i>, etc.</p> |
| ? | Un carácter | <p>[<First Name>] NOT LIKE "Pa?" devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y no comenzara con las letras <i>Pa</i>. Se devolverían los registros con <i>Leo</i>, <i>Mar</i> y <i>Teo</i>, pero no <i>Paz</i> y <i>Pau</i>.</p> <p>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y su carácter del medio no fuera <i>o</i>. Se devolverían los registros con <i>Leo</i> y <i>Teo</i>, pero no <i>Sol</i> y <i>Noa</i>.</p> |

Operador de concatenación

El operador + (más) se utiliza en los mensajes de correo electrónico para concatenar valores de campo y texto.

Prioridad de los operadores

La prioridad es el orden en el que Oracle CRM On Demand evalúa los diversos operadores incluidos en una expresión. Se aplican las siguientes reglas:

- Los operadores con la prioridad más alta se evalúan antes que lo que tienen la prioridad más baja.
- Los operadores con igual prioridad se evalúan de izquierda a derecha.
- Los números de nivel inferior indican prioridad más alta.
- El uso de paréntesis afecta al orden de prioridad en una expresión. La expresión entre paréntesis se evalúa antes que la situada fuera del paréntesis.

En la siguiente tabla se muestran los niveles de prioridad.

| Nivel | Operador |
|-------|-----------------------------------------------|
| 1 | () |
| 2 | - (negación) |
| 3 | ^ (exponenciación) |
| 4 | * (multiplicación), / (división) |
| 5 | + (suma), - (resta), operador lógico NOT |
| 6 | Operador lógico AND |
| 7 | Operador lógico OR |
| 8 | =, <>, >, <, >=, <= Operadores de comparación |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Funciones de Expression Builder

En la siguiente tabla se enumeran las funciones que se pueden utilizar en Expression Builder. Haga clic en el nombre de una función para obtener más información sobre ella.

| Funciones booleanas | Funciones de fecha y hora | Funciones de cadena | Funciones de usuario | Funciones de datos | Funciones matemáticas |
|---------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|
|---------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|

| Funciones booleanas | Funciones de fecha y hora | Funciones de cadena | Funciones de usuario | Funciones de datos | Funciones matemáticas |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|
| IfNull (en la página 684) | Duration (en la página 677) | FieldValue (en la página 680) | Locale (en la página 706) | ExcludeChannel (en la página 679) | LN (en la página 705) |
| Iif (en la página 685) | JulianDay (en la página 699) | FindNoneOf (en la página 681) | LocaleListSeparator (en la página 707) | GetGroupId (en la página 683) | |
| | JulianMonth (en la página 700) | FindOneOf (en la página 682) | OrganizationName (en la página 711) | GetParentId (en la página 684) | |
| | JulianQtr (en la página 701) | InStr (en la página 686) | UserValue (en la página 720) | JoinFieldValue (en la página 688) | |
| | JulianWeek (en la página 702) | Left (en la página 703) | | LookupName (en la página 707) | |
| | JulianYear (en la página 703) | Len (en la página 704) | | LookupValue (en la página 708) | |
| | Timestamp (en la página 716) | Mid (en la página 709) | | PRE (en la página 711) | |
| | Today (en la página 719) | Right (en la página 713) | | RowIdToRowNum (en la página 714) | |
| | UtcConvert (en la página 724) | ToChar (en la página 716) | | RowNum (en la página 715) | |

Tenga en cuenta la siguiente información con respecto a otras funciones:

- Algunas de las funciones incluidas en la lista desplegable del campo Funciones del generador de expresiones son sólo para uso interno. No utilice las siguientes funciones en sus expresiones:

- [GetParentId](#)
- [IsManagerPosition](#)
- [Lookup](#)
- [LookupMessage](#)
- [LOVLanguage](#)

- PositionId
- PositionName

- Se recomienda utilizar la función [UserValue](#) (en la página 720) en lugar de las funciones enumeradas en la siguiente tabla. Estas funciones se quedarán obsoletas.

| Función | Alternativa recomendada |
|---------------|-----------------------------|
| Alias | UserValue('<Alias>') |
| Currency | UserValue('<CurrencyCode>') |
| DivisionName | UserValue('<Division>') |
| FirstName | UserValue('<FirstName>') |
| JobTitle | UserValue('<JobTitle>') |
| Language | UserValue('<LanguageCode>') |
| LanguageName | UserValue('<Language>') |
| LastName | UserValue('<LastName>') |
| LocalCurrency | UserValue('<CurrencyCode>') |
| LocaleName | UserValue('<Locale>') |
| LoginId | UserValue('<UserId>') |
| LoginName | UserValue('<UserSignInId>') |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)

Duration

La función Duration de Expression Builder devuelve un número que indica el periodo, en días o fracciones de días, que indica el argumento period.

Sintaxis

Duration(period)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodo | <p>Un literal de cadena con el siguiente formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>donde:</p> <ul style="list-style-type: none">■ <i>P</i> es el indicador del periodo■ <i>nY</i> especifica el número de años entre 0 y 5■ <i>nM</i> especifica el número de meses entre 0 y 12■ <i>nD</i> especifica el número de días entre 0 y 200■ <i>T</i> separa las especificaciones de fecha y hora■ <i>nH</i> especifica el número de horas entre 0 y 200■ <i>nM</i> especifica el número de minutos entre 0 y 59 |

Tenga en cuenta lo siguiente:

- No especifique un signo más (+) para los valores positivos.
- Puede especificar las duraciones negativas como `-Duration(Period)`.
- No se soporta la especificación de segundos.
- La duración máxima soportada es 'P5Y12M200DT200H59M' (es decir, 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos).
- Si el número de años, meses, días, horas o minutos es cero, puede omitir el número y su designador correspondiente.
- Si el número de años, meses o días es cero y el componente de tiempo es un valor distinto de cero, al menos uno de los componentes de año, mes o día (un número y su designador) debe estar presente.
- Si ninguno de los componentes están presentes en el periodo, el designador *T* no se debe incluir en el periodo.
- El designador *P* siempre debe estar presente en el periodo.

Ejemplos

A continuación se muestran ejemplos válidos de la función `Duration`:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

ExcludeChannel

La función ExcludeChannel de Expression Builder devuelve FALSE si el nombre del canal especificado es el canal del que procede la solicitud.

Sintaxis

```
ExcludeChannel(channel name)
```

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|--------------|---------------------------------------|
| channel name | Nombre del canal que se va a excluir. |

En la tabla siguiente se describen las cadenas válidas para su uso en el argumento de nombre de canal.

| Cadena de nombre de canal | Descripción |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Importar | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad de importación y mediante Oracle Data Loader On Demand. |

| Cadena de nombre de canal | Descripción |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En línea | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante interacciones de usuario en las ventanas de explorador. |
| Actualización masiva | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la opción Actualización masiva en las páginas de lista. |
| Combinación de registros | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante combinación de registros. |
| Fuera de línea | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Offline On Demand. |
| Servicios web | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde servicios web. |
| Trabajo | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Integration for Office. |
| OEI | Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand. |

Ejemplos

El siguiente ejemplo impide que un proceso se desencadene por una solicitud de servicio Web:

```
ExcludeChannel ("servicios web")
```

El siguiente ejemplo impide que una operación de importación o Oracle Data Loader On Demand lance un proceso:

```
ExcludeChannel("Importar")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

FieldValue

La función FieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo como cadena.

Sintaxis

FieldValue('<field_name>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| field_name | Nombre XML válido o etiqueta de integración personalizada correspondientes al campo seleccionado. |

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
Fieldvalue('<CreateDate>')
```

devuelve el valor del campo Fecha de creación como una cadena.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

FindNoneOf

La función FindNoneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) que no coincide con ningún carácter del segundo argumento (string2).

Sintaxis

FindNoneOf (string1, string2)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| string1 | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse. |
| string2 | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide. |

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

FindOneOf

La función FindOneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) de un carácter del segundo argumento (string2).

Sintaxis

FindOneOf (string1, string2)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|--------------------------------------------------|
| string1 | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que |

| Argumento | Descripción |
|-----------|------------------------------------------------------------|
| | debe buscarse. |
| string2 | Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide. |

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 3:

```
Findoneof ("abcdef", "xyzc")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

GetGroupId

La función GetGroupId del Expression Builder devuelve el grupo que comparte agenda en Oracle CRM On Demand.

Sintaxis

GetGroupId()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

GetParentId

La función GetParentId del Expression Builder devuelve el identificador de fila del registro principal.

Sintaxis

GetParentId()

Tipo de resultado

Cadena

Ejemplo

Si un contacto se asocia a una cuenta con el identificador de fila 12-1A876B, la función GetParentId devolverá el siguiente valor:

12-1A876B

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

IfNull

La función IfNull en el Expression Builder devuelve el valor del primer argumento que ha pasado a la función. Si el primer argumento devuelve NULL, se devolverá el valor del segundo argumento.

Sintaxis

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto de la función IfNull es el tipo de su primer argumento, aunque el primer argumento sea NULL. El segundo argumento se convierte al tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|---------------------------------------------------------|
| expr1 | Nombre de campo o expresión. |
| expr2 | Nombre de campo o expresión devueltos si expr1 es NULL. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

IIf

La función IIf del Expression Builder devuelve uno o dos parámetros basados en la evaluación de una expresión condicional. IIf es una abreviatura de "Immediate If".

Sintaxis

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxis alternativa

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxis mixta

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto por la función IIf() es siempre el tipo de su primer argumento. Si la expresión se evalúa como FALSE, el segundo argumento se convertirá en el tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| expr | Expresión condicional que se evalúa. |
| result_if_true | Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como TRUE. |
| result_if_false | Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como FALSE. |
| expr_if_true | Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como TRUE. |
| expr_if_false | Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como FALSE. |

Ejemplos

A continuación, se muestra un ejemplo de sintaxis mixta de la función IIf:

Un proceso de negocio precisa que el campo Región de una página de detalles de cuenta se actualice cuando el campo Región o provincia de facturación se cambie del siguiente modo:

Si el campo Región o provincia de facturación cambia a OK o TX, el campo Región deberá actualizarse a Central. Si se cambia a CA, el campo Región se actualizará a Oeste. Para las demás regiones, el campo Región se actualizará a Este.

```
IIf(<PrimaryBillToState>='OK' OR <PrimaryBillToState>='TX', 'Central',  
IIf(<PrimaryBillToState>='CA', 'Oeste', 'Este'))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

InStr

La función InStr de Expression Builder devuelve la posición de la primera aparición de una cadena dentro de otra.

Sintaxis

Instr(string1, string2, start, end)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string1 | Especifica la cadena en la que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. |
| string2 | Especifica la cadena que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. NOTA: en la búsqueda de cadenas se distingue entre mayúsculas y minúsculas. |
| start | (Opcional) Entero que especifica el punto de inicio en string1. |
| end | (Opcional) Entero que especifica el punto final en string1. |

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

En el siguiente ejemplo se muestra cómo se puede utilizar la función InStr en una condición de regla de flujo de trabajo para determinar si una cadena concreta aparece en un campo del registro. Si se encuentra en el campo, se realizan las acciones especificadas en la regla de flujo de trabajo. En este ejemplo, la función InStr determina si el campo Asunto de un registro contiene la palabra *REVISAR*. La acción de la regla de flujo de trabajo sólo se realiza si el campo Asunto contiene la palabra *REVISAR* en mayúsculas.

```
InStr([<Asunto>], 'REVISAR') > 0
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

JoinFieldValue

Se puede hacer referencia a un tipo de registro mediante otro tipo de registro a través de una clave foránea. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo de otro tipo de registro. Por ejemplo, en la mayoría de los tipos de registro, el campo OwnerId es una clave foránea que hace referencia al tipo de registro Usuario. El campo Propietario en muchos registros es un campo combinado que utiliza la clave foránea OwnerId para hacer referencia al campo Alias en el tipo de registro Usuario.

La función JoinFieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo combinado cuando el tipo de registro al que se hace referencia y los campos de claves foráneas relacionados se especifican en la función. La función JoinFieldValue también puede recuperar otros campos en el tipo de registro al que se hace referencia que no están directamente unidos al objeto de referencia, lo que permite buscar campos en tipos de registro de tipos de registro relacionados.

Sintaxis

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Tipo de resultado

Cadena.

Si se produce un error o el valor del campo solicitado está vacío, se devuelve una cadena de longitud cero.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ref_record_type | <p>Nombre independiente del idioma del tipo de registro al que se hace referencia. (Un <i>nombre independiente del idioma</i> es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario).</p> <p>El argumento debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo:</p> <p>'<Account>'</p> <p>Consulte la tabla de la sección Tipos de registro de este tema para obtener una lista de los nombres de tipos de registro independientes del idioma.</p> |
| foreign_key | <p>Literal o expresión que devuelve un ID de fila en el tipo de registro al que se hace referencia (especificado en el argumento ref_record_type). Si el ID de fila no es válido, la función devuelve una cadena de longitud cero. Las referencias de campo directas deben aparecer entre identificadores de campo. Por ejemplo:</p> |

| Argumento | Descripción |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | [<AccountId>] |
| field_name | Nombre independiente del idioma de un campo del tipo de registro al que hace referencia (especificado por el argumento ref_record_type). Si el campo no existe en el tipo de registro al que se hace referencia, se devuelve un error. El nombre de campo debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: '<Type>' |

Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio necesita una regla de flujo de trabajo para buscar el nombre del nuevo propietario cuando se cambia el propietario de un registro. Al cambiar el propietario de un registro, sólo se actualiza el campo de clave foránea OwnerId en el registro. Como consecuencia, la siguiente condición de una regla de flujo de trabajo no busca el nuevo propietario del registro:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

En lugar de ésta, puede utilizar la siguiente condición en el flujo de trabajo para buscar el nuevo propietario del registro:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Ejemplo 2: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario anterior de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Ejemplo 3: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario actual de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Ejemplo 4: Un proceso de negocio necesita que se envíe un correo electrónico de solicitud de servicio a un contacto. Antes de que se envíe el correo electrónico, la regla de flujo de trabajo comprueba que el contacto ha aceptado recibir correos electrónicos. La regla de flujo de trabajo (basada en el tipo de registro de solicitud de servicio) tiene la siguiente condición:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Ejemplo 5: Para obtener el territorio de la cuenta principal de una solicitud de servicio, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Tipos de registro

En la siguiente tabla, la columna Tipo de registro referenciado muestra los nombres independientes del idioma de los tipos de registro a los que se hace referencia que puede buscar utilizando la función JoinFieldValue. La

columna Clave foránea muestra las claves foráneas que utiliza para buscar el tipo de objeto al que se hace referencia. La columna Tipo de registro muestra los tipos de registro que utiliza para configurar reglas de flujo de trabajo en las que se exponen las claves foráneas.

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|----------------------|------------------|-------------------------------|
| Cuenta | ParentAccountId | Cuenta |
| Cuenta | BookId | Libro |
| Cuenta | SourceCampaignId | Campaña |
| Cuenta | PrimaryContactId | Contacto |
| Cuenta | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Cuenta | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Cuenta | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Cuenta | TerritoryId | Territorio |
| Cuenta | OwnerId | Usuario |
| Competidor de cuenta | CompetitorId | Cuenta |
| Competidor de cuenta | PrimaryContactId | Contacto |
| Contacto de cuenta | AccountId | Cuenta |
| Contacto de cuenta | ContactId | Contacto |
| Account Contact Role | ContactId | Contacto |
| Account Note | AccountId | Cuenta |
| Equipo de la cuenta | AccountId | Cuenta |
| Equipo de la cuenta | UserId | Usuario |
| Acreditación | BookId | Libro |
| Actividad | AccountId | Cuenta |
| Actividad | BookId | Libro |
| Actividad | CampaignId | Campaña |
| Actividad | PrimaryContactId | Contacto |
| Actividad | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Actividad | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Actividad | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Actividad | DealerId | Distribuidor |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|---------------------|-------------------|-------------------------------|
| Actividad | FundRequestId | FundRequest |
| Actividad | LeadId | Oportunidad potencial |
| Actividad | MedEdEventId | MedEdEvent |
| Actividad | OpportunityId | Oportunidad |
| Actividad | PortfolioId | Cartera |
| Actividad | ServiceRequestId | ServiceRequest |
| Actividad | DelegatedById | Usuario |
| Actividad | OwnerId | Usuario |
| Aplicación | BookId | Libro |
| Evaluación | ContactId | Contacto |
| Evaluación | LeadId | Oportunidad potencial |
| Evaluación | OpportunityId | Oportunidad |
| Evaluación | ServiceRequestId | ServiceRequest |
| Activo | ManufacturerId | Cuenta |
| Activo | AccountId | Cuenta |
| Activo | CustomerContactId | Contacto |
| Activo | ProductId | Producto |
| Auto Dealer Makes | AccountId | Cuenta |
| Auto Sales Hours | AccountId | Cuenta |
| Auto Service Hours | ProductId | Producto |
| Plan de negocio | BookId | Libro |
| Call Product Detail | ProductId | Producto |
| Call Sample Dropped | OwnerId | Usuario |
| Campaña | BookId | Libro |
| Campaña | CampaignId | Campaña |
| Campaña | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Campaña | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Campaña | CustomObject3Id | CustomObject3 |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|-------------------------|-------------------|-------------------------------|
| Campaña | OwnerId | Usuario |
| Campaign Recipients | ContactId | Contacto |
| Campaign Recipients | CampaignContactId | Contacto |
| Campaign Recipients | CampaignId | Campaña |
| Certificación | BookId | Libro |
| Contacto | AccountId | Cuenta |
| Contacto | BookId | Libro |
| Contacto | SourceCampaignId | Campaña |
| Contacto | ManagerId | Contacto |
| Contacto | ContactId | Contacto |
| Contacto | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Contacto | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Contacto | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Contacto | TerritoryId | Territorio |
| Contacto | OwnerId | Usuario |
| Contact Note | ContactId | Contacto |
| Contact Team | ContactId | Contacto |
| Contact Team | UserId | Usuario |
| Curso | BookId | Libro |
| Objeto personalizado 01 | AccountId | Cuenta |
| Objeto personalizado 01 | ActivitiyId | Actividad |
| Objeto personalizado 01 | BookId | Libro |
| Objeto personalizado 01 | CampaignId | Campaña |
| Objeto personalizado 01 | ContactId | Contacto |
| Objeto personalizado 01 | ParentId | CustomObject1 |
| Objeto personalizado 01 | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Objeto personalizado 01 | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Objeto personalizado 01 | DealerId | Distribuidor |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|-------------------------|------------------|-------------------------------|
| Objeto personalizado 01 | FundId | Fondo |
| Objeto personalizado 01 | HouseholdId | Unidad familiar |
| Objeto personalizado 01 | LeadId | Oportunidad potencial |
| Objeto personalizado 01 | MedEdEventId | MedEdEvent |
| Objeto personalizado 01 | OpportunityId | Oportunidad |
| Objeto personalizado 01 | PortfolioId | Cartera |
| Objeto personalizado 01 | ProductId | Producto |
| Objeto personalizado 01 | ServiceRequestId | ServiceRequest |
| Objeto personalizado 01 | SolutionId | Solución |
| Objeto personalizado 01 | OwnerId | Usuario |
| Objeto personalizado 01 | VehicleId | Vehículo |
| Objeto personalizado 02 | AccountId | Cuenta |
| Objeto personalizado 02 | ActivityId | Actividad |
| Objeto personalizado 02 | BookId | Libro |
| Objeto personalizado 02 | CampaignId | Campaña |
| Objeto personalizado 02 | ContactId | Contacto |
| Objeto personalizado 02 | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Objeto personalizado 02 | ParentId | CustomObject2 |
| Objeto personalizado 02 | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Objeto personalizado 02 | DealerId | Distribuidor |
| Objeto personalizado 02 | FundId | Fondo |
| Objeto personalizado 02 | HouseholdId | Unidad familiar |
| Objeto personalizado 02 | LeadId | Oportunidad potencial |
| Objeto personalizado 02 | MedEdEventId | MedEdEvent |
| Objeto personalizado 02 | OpportunityId | Oportunidad |
| Objeto personalizado 02 | PortfolioId | Cartera |
| Objeto personalizado 02 | ProductId | Producto |
| Objeto personalizado 02 | ServiceRequestId | ServiceRequest |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|-------------------------|------------------|-------------------------------|
| Objeto personalizado 02 | SolutionId | Solución |
| Objeto personalizado 02 | OwnerId | Usuario |
| Objeto personalizado 02 | VehicleId | Vehículo |
| Objeto personalizado 03 | AccountId | Cuenta |
| Objeto personalizado 03 | ActivityId | Actividad |
| Objeto personalizado 03 | BookId | Libro |
| Objeto personalizado 03 | CampaignId | Campaña |
| Objeto personalizado 03 | ContactId | Contacto |
| Objeto personalizado 03 | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Objeto personalizado 03 | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Objeto personalizado 03 | ParentId | CustomObject3 |
| Objeto personalizado 03 | DealerId | Distribuidor |
| Objeto personalizado 03 | FundId | Fondo |
| Objeto personalizado 03 | HouseholdId | Unidad familiar |
| Objeto personalizado 03 | LeadId | Oportunidad potencial |
| Objeto personalizado 03 | MedEdEventId | MedEvent |
| Objeto personalizado 03 | OpportunityId | Oportunidad |
| Objeto personalizado 03 | PortfolioId | Cartera |
| Objeto personalizado 03 | ProductId | Producto |
| Objeto personalizado 03 | ServiceRequestId | ServiceRequest |
| Objeto personalizado 03 | SolutionId | Solución |
| Objeto personalizado 03 | OwnerId | Usuario |
| Objeto personalizado 03 | VehicleId | Vehículo |
| Custom Objects 04 - 40 | BookId | Libro |
| Registro del negocio | BookId | Libro |
| Distribuidor | BookId | Libro |
| Distribuidor | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Distribuidor | CustomObject2Id | CustomObject2 |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|---------------------|--------------------|-------------------------------|
| Distribuidor | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Distribuidor | ParentDealerId | Distribuidor |
| Distribuidor | PrimaryTerritoryId | Territorio |
| Distribuidor | OwnerId | Usuario |
| Dealer Territory | ChannelPartnerId | Distribuidor |
| Examen | BookId | Libro |
| Cuenta financiera | BookId | Libro |
| Plan financiero | BookId | Libro |
| Fondo | BookId | Libro |
| Fondo | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Fondo | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Fondo | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Fondo | FundId | Fondo |
| Fondo | PrimaryOwnerId | Usuario |
| Fund Participant | FundId2 | Fondo |
| Solicitud de fondos | CampaignId | Campaña |
| Solicitud de fondos | PrimaryContactId | Contacto |
| Solicitud de fondos | FundId | Fondo |
| Solicitud de fondos | OwnedByEmployeeId | FundRequest |
| Solicitud de fondos | FundOwnerId | Usuario |
| Solicitud de fondos | OwnerId | Usuario |
| Unidad familiar | AccountID | Cuenta |
| Unidad familiar | BookId | Libro |
| Unidad familiar | PrimaryContactId | Contacto |
| Unidad familiar | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Unidad familiar | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Unidad familiar | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Unidad familiar | OwnerGroupId | Unidad familiar |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
| Contacto de unidad familiar | CampaignId | Campaña |
| Oportunidad potencial | AccountId | Cuenta |
| Oportunidad potencial | BookId | Libro |
| Oportunidad potencial | CampaignId | Campaña |
| Oportunidad potencial | ContactId | Contacto |
| Oportunidad potencial | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Oportunidad potencial | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Oportunidad potencial | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Oportunidad potencial | OpportunityId | Oportunidad |
| Oportunidad potencial | OwnerId | Usuario |
| Oportunidad potencial | SalesRepId | Usuario |
| Oportunidad potencial | ReferredById | Usuario |
| MDF Requests | BookId | Libro |
| Evento de formación médica | BookId | Libro |
| Evento de formación médica | ProductId | Producto |
| Evento de formación médica | OwnerId | Usuario |
| Objetivo | BookId | Libro |
| Oportunidad | AccountId | Cuenta |
| Oportunidad | BookId | Libro |
| Oportunidad | SourceCampaignId | Campaña |
| Oportunidad | KeyContactId | Contacto |
| Oportunidad | ConatactId | Contacto |
| Oportunidad | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Oportunidad | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Oportunidad | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Oportunidad | DealerId | Distribuidor |
| Oportunidad | TerritoryId | Territorio |
| Oportunidad | OwnerId | Usuario |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Competidor de oportunidad | PrimaryContactId | Contacto |
| Competidor de oportunidad | CompetitorId | Oportunidad |
| Opportunity Contact Role | ContactId | Contacto |
| Opportunity Contact Role | OpportunityId | Oportunidad |
| Opportunity Note | OptyId | OpportunityId |
| Socio de oportunidad | PrimaryContactId | Contacto |
| Socio de oportunidad | PartnerId | Oportunidad |
| Socio de oportunidad | OwnerId | Usuario |
| Opportunity Team | OptyId | Oportunidad |
| Opportunity Team | UserId | Usuario |
| Socio | ParentAccountId | Cuenta |
| Socio | BookId | Libro |
| Socio | SourceCampaignId | Campaña |
| Socio | TerritoryId | Territorio |
| Socio | ChannelAccountManagerId | Usuario |
| Socio | OwnerId | Usuario |
| Programa de socios | BookId | Libro |
| Póliza | BookId | Libro |
| Cartera | AccountId | Cuenta |
| Cartera | InstitutionId | Cuenta |
| Cartera | BookId | Libro |
| Cartera | PrimaryContactId | Contacto |
| Cartera | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Cartera | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Cartera | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Cartera | OwnerGroupId | Cartera |
| Cartera | ParentPortfolioAccountId | Cartera |
| Cartera | ParentProductId | Producto |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Cartera | ProductId | Producto |
| Cartera | OwnerId | Usuario |
| Portfolio Owner | ContactId | Contacto |
| Portfolio Owner | PortfolioId | Cartera |
| Producto | ParentProductId | Producto |
| Ingresos | OpportunityAccountId | Cuenta |
| Ingresos | AssetId | Activo |
| Ingresos | ContactId | Contacto |
| Ingresos | OpportunityId | Oportunidad |
| Ingresos | ProductId | Producto |
| Ingresos | OwnerId | Usuario |
| Lote de muestra | BookId | Libro |
| Transacción de muestra | BookId | Libro |
| Solicitud de servicio | AccountId | Cuenta |
| Solicitud de servicio | AssetId | Activo |
| Solicitud de servicio | BookId | Libro |
| Solicitud de servicio | ContactId | Contacto |
| Solicitud de servicio | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Solicitud de servicio | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Solicitud de servicio | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Solicitud de servicio | DealerId | Distribuidor |
| Solicitud de servicio | ProductId | Producto |
| Solicitud de servicio | OwnerId | Usuario |
| Solicitud de servicio | VehicleId | Vehículo |
| Solución | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Solución | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Solución | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Solución | ProductId | Producto |

| Tipo de registro | Clave foránea | Tipo de registro referenciado |
|---------------------------------|-------------------|-------------------------------|
| Solicitud de precios especiales | BookId | Libro |
| Vehículo | AccountId | Cuenta |
| Vehículo | BookId | Libro |
| Vehículo | PrimaryContactId | Contacto |
| Vehículo | CustomObject1Id | CustomObject1 |
| Vehículo | CustomObject2Id | CustomObject2 |
| Vehículo | CustomObject3Id | CustomObject3 |
| Vehículo | ProductId | Producto |
| Vehículo | SellingDealerId | Distribuidor |
| Vehículo | ServicingDealerId | Distribuidor |
| Vehículo | OwnerId | Usuario |

Además, los siguientes campos de claves foráneas son comunes en todos los tipos de registro y hacen referencia a los siguientes tipos de registro del usuario:

- CreatedById
- ModifiedById

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

JulianDay

La función JulianDay del Expression Builder devuelve el número de días que han transcurrido desde el mediodía (horario universal) del día 1 de enero del año 4713 a. C.

Sintaxis

JulianDay(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianDay(Today())</p> |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

JulianMonth

La función JulianMonth del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

$$JulianYear * 12 + mes_actual$$

donde *JulianYear* es el valor devuelto por la función [JulianYear](#) (en la página 703), *mes_actual* es un número entero entre 1 y 12, donde enero sería 1.

Sintaxis

JulianMonth(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|-------------|
|-----------|-------------|

| Argumento | Descripción |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianMonth(Today())</p> |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

JulianQtr

La función JulianQtr del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

$$JulianYear * 4 + trimestre_actual$$

donde *JulianYear* es el año devuelto por la función [JulianYear](#) (en la página 703), y *trimestre_actual* tiene el valor:

$$(mes_actual - 1) / 3 + 1$$

redondeado al siguiente entero.

Sintaxis

JulianQtr(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la</p> |

| Argumento | Descripción |
|-----------|-------------------------------------------|
| | sintaxis siguiente: JulianQtr(Today()) |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

JulianWeek

La función JulianWeek del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianDay / 7

redondeado al siguiente entero, donde *JulianDay* indica el día devuelto por la función [JulianDay](#) (en la página 699).

Sintaxis

JulianWeek(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date | Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianWeek(Today()) |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

JulianYear

La función JulianYear del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

*año_actua*l + 4713

Sintaxis

JulianYear(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| date | <p>Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.</p> <p>Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente:</p> <p>JulianYear(Today())</p> |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Left

La función Left del Expression Builder devuelve un determinado número de caracteres, a partir del extremo izquierdo de una cadena.

Sintaxis

Left(string, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string | Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la izquierda. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo. |
| length | Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera. |

Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es `juan.diaz@oracle.com`, el siguiente ejemplo devolverá el valor `juan`:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Len

La función Len del Expression Builder devuelve el número de caracteres de una cadena especificada.

Sintaxis

Len(string)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string | Nombre del campo o expresión de la cadena cuyos caracteres se cuentan. Si la cadena está en blanco, se devolverá el valor 0 (cero). Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo. |

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19 si el campo incluye una marca de fecha/hora válida:

```
Len([<CreateDate>])
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19:

```
Len(Timestamp()) devuelve 19
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

LN

La función LN del Expression Builder devuelve el logaritmo natural del número recibido en el argumento.

Sintaxis

LN(number)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|------------------------------------------------------|
| number | Número del cual se ha devuelto el logaritmo natural. |

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

LN(10)

devuelve el valor 2,30.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Locale

La función Locale del Expression Builder devuelve el código de entorno regional del usuario que ha iniciado la sesión (por ejemplo, ENU).

Sintaxis

Locale()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

LocaleListSeparator

La función `LocaleListSeparator` del Expression Builder devuelve el carácter separador de listas del entorno regional actual; por ejemplo, la coma (,).

Sintaxis

`LocaleListSeparator()`

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

LookupName

La función `LookupName` del Expression Builder detecta una fila de la tabla Lista de valores donde se cumplen todos los enunciados siguientes:

- El campo `TYPE` coincide con el argumento de tipo.
- El campo `CODE` coincide con el argumento `lang_ind_code`.
- El campo `LANG_ID` coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

Esta función devuelve un valor no traducido (el código independiente del idioma) del valor mostrado en la lista de valores especificada.

CONSEJO: Al especificar los parámetros de la función `LookupName`, haga clic en **Mostrar valores válidos** para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción **Mostrar valores válidos** incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

Sintaxis

`LookupName(type, lang_ind_code)`

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|---------------|----------------------------------|
| type | Tipo de fila que se va a buscar. |
| lang_ind_code | Valor mostrado. |

Ejemplo

Si el valor mostrado es CALIFORNIA y CALIF es el código independiente del idioma, los dos ejemplos siguientes devolverán el valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

LookupValue

La función LookupValue del Expression Builder devuelve un valor de lista de opciones especificado que se traduce al idioma activo en ese momento.

Los valores de la lista de opciones se almacenan en la tabla Lista de valores. La función LookupValue devuelve el valor de la columna VAL de una fila en la que se cumplen los siguientes criterios:

- La columna TYPE coincide con el argumento de tipo.
- La columna CODE coincide con el argumento lang_ind_code.
- La columna LANG_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

La función LookupValue permite que Oracle CRM On Demand evalúe las expresiones que implican valores de lista de opciones de manera uniforme en todos los entornos regionales. Por ejemplo, el valor *White* en inglés se evalúa de la misma manera que el valor *Blanco* en español.

CONSEJO: Al especificar los parámetros de la función LookupValue, haga clic en **Mostrar valores válidos** para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción **Mostrar valores válidos** incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

NOTA: El campo Etapa de ventas de los registros de oportunidades no es un verdadero campo de lista de opciones; así que la función LookupValue no se puede utilizar con este campo.

Sintaxis

LookupValue (type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|---------------|--------------------------------------------|
| type | Tipo de fila que se va a buscar. |
| lang_ind_code | Valor no traducido de la lista de valores. |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Mid

La función Mid del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado de una cadena.

CONSEJO: Para determinar el número de caracteres de una cadena, utilice la función [Len](#) (en la página 704).

Sintaxis

Mid(string, start, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string | Nombre del campo o expresión de cadena a partir del cual se devuelven los caracteres. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá una cadena en blanco. |
| start | Nombre del campo o expresión que especifica la posición del carácter dentro de la cadena, a partir del cual comienza a medirse la longitud. Si el valor de un argumento start es superior al número de caracteres de la cadena, la función Mid devolverá una cadena en blanco. |
| length | Opcional. Nombre del campo o expresión que indica el número de caracteres que se devolverá. Si no se utiliza este argumento, o el valor de length especificado es mayor que el número de caracteres que se puede devolver, se devolverán todos los caracteres desde la posición inicial a la final de la cadena. |

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve 11 caracteres (expresiones), a partir del decimoséptimo carácter de la cadena:

```
Mid("El generador de expresiones es sencillo.", 17, 11)
```

El siguiente ejemplo devuelve 11 caracteres a partir del decimoséptimo carácter de un campo de texto que incluye la siguiente cadena: *El generador de expresiones es sencillo..*

```
Mid('<TextFieldName>',17, 11)
```

o

```
Mid([<TextFieldName>],17, 11)
```

El ejemplo siguiente extrae el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

OrganizationName

La función OrganizationName del Expression Builder devuelve el nombre de la organización del usuario que ha iniciado la sesión.

Sintaxis

OrganizationName()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

PRE

La función PRE de Expression Builder devuelve el valor que había en el campo especificado cuando se modifica el valor del campo, pero antes de que éste se actualice en la base de datos.

PRECAUCIÓN: se recomienda encarecidamente no usar la función PRE con reglas de flujo de trabajo que contengan una acción de espera, ya que esta acción afecta a la función PRE. Todas las acciones posteriores a la acción de espera no se realizarán hasta que haya terminado el período de espera especificado. Las acciones restantes se realizan en otra operación por lotes distinta de la operación en la que se activó originalmente la regla y los valores de los campos del registro antes de la acción que ejecutó la regla de flujo de trabajo no se mantienen. Por consiguiente, el valor anterior y el valor actual del campo siempre se consideran iguales.

Sintaxis

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|----------------------------------------|
| fieldname | Nombre del campo que se ha modificado. |

Cuando se utiliza la función PRE, se aplican las siguientes consideraciones:

- En las expresiones condicionales, como condiciones de flujo de trabajo y sentencias de validación, cuando se utiliza la función PRE para recuperar el valor anterior de un campo, recuerde que el valor inicial del campo puede estar en blanco (es decir, valor nulo). Si el valor inicial es nulo, cualquier comparación con un valor no nulo puede causar un comportamiento imprevisible. Para asegurarse de que las expresiones condicionales se evalúan correctamente en estos casos, utilice PRE con la función IfNull como se muestra en este ejemplo:

```
IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "No válido")
```

En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando.

- Si la función PRE se utiliza en una acción o regla de flujo de trabajo que se llama después de una acción de espera, la función no devolverá el valor anterior del campo. Sin embargo, es posible que tenga un proceso de negocio que requiera dichas comparaciones. En esos casos, puede utilizar una regla de flujo de trabajo con el evento activador Antes de guardar registro modificado para que se almacene el valor anterior de un campo en cualquier campo no utilizado del tipo de registro. A continuación, puede utilizar el valor de campo almacenado para las comparaciones que necesite en las reglas de flujo de trabajo con la acción de espera.

Cuando se crea la regla de flujo de trabajo para almacenar el valor anterior de un campo en un campo no utilizado del tipo de registro, recuerde que el valor anterior del campo original podría estar en blanco (es decir, valor nulo). Por lo tanto, debe utilizar una expresión como la siguiente para almacenar un valor predeterminado si se encuentra un valor nulo:

```
IfNull([<FieldName>], "No válido")
```

En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* es el valor predeterminado que se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo original.

Ejemplo de creación de una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

A continuación se muestra un ejemplo de cómo crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta cuando el propietario del registro ha cambiado.

Para crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

- 1 Cree una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro Cuenta con el evento activador Al modificar registro guardado.
- 2 Guarde la regla de flujo de trabajo.

- 3 Cree una acción de adición de correo electrónico en la regla de flujo de trabajo.
- 4 En la acción de flujo de trabajo, haga lo siguiente:
 - a En el campo Para, seleccione Dirección de correo específica.
 - b En el cuadro de texto de expresión del campo Para, agregue la siguiente expresión:
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
 - c Agregue el texto necesario en el asunto y cuerpo del correo.
 - d Guarde la acción de flujo de trabajo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Right

La función Right del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado, a partir del extremo derecho de una cadena.

Sintaxis

Right(string, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string | Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la derecha. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo. |
| length | Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se |

| Argumento | Descripción |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera. |

Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es `juan.diaz@oracle.com`, el siguiente ejemplo devolverá el valor `oracle.com`:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>'))-  
Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

RowIdToRowNum

La función `RowIdToRowNum` del Expression Builder convierte un identificador de fila alfanumérico a formato numérico.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera los identificadores de fila mediante un algoritmo exclusivo y poseen absoluta integridad referencial en toda la base de datos de Oracle CRM On Demand. El algoritmo utiliza codificación de base 36, un sistema de numeración posicional donde la base es 36. Si se utiliza 36 como base, es posible representar los dígitos mediante los números 0-9 y las letras A-Z, lo cual constituye un sistema de numeración alfanumérico optimizado, con distinción de mayúsculas y minúsculas y basado en caracteres ASCII.

Sintaxis

`RowIdToRowNum('row_id')`

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| row_id | Literal de cadena, nombre de campo o expresión que devuelve un identificador de fila alfanumérico. |

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

devuelve el valor 38-8021253.

El siguiente ejemplo:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

devuelve el valor 38-57119344.

Si el campo <AccountID> incluye '12-Y09KG', el ejemplo siguiente:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

devuelve el valor 38-57119344.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

RowNum

La función RowNum del Expression Builder devuelve la posición del registro dentro del conjunto activo de registros.

Sintaxis

```
RowNum()
```

Tipo de resultado

Entero

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Timestamp

La función Timestamp del Expression Builder devuelve la fecha y hora del servidor convertidas al formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT) -04:00 UTC, la función Timestamp convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función TimeStamp lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

NOTA: No se permiten operaciones aritméticas (por ejemplo, suma o resta) con la función Timestamp().

Sintaxis

Timestamp()

Tipo de resultado

Fecha/Hora

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve la fecha y hora actuales, en formato de día/mes/año y horas:minutos:segundos en formato de 24 horas:

```
Timestamp()
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

ToChar

La función ToChar de Expression Builder convierte una fecha o expresión numérica especificada en una cadena con formato.

Sintaxis

ToChar(expression, format)

PRECAUCIÓN: No use formatos de fecha y formatos de número en una sola instancia de la función ToChar. Si lo hace, es posible que los resultados no sean válidos.

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| expression | Expresión o campo que devuelve una fecha, una fecha y hora o un valor numérico. |
| format | Cadena que representa el formato de fecha o de número. |

En la tabla siguiente se describen los formatos de fecha de la función.

| Código de formato | Descripción |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DD | Día del mes con dos dígitos (01-31) |
| DDDD dddd | Nombre del día. |
| MM | Número del mes con dos dígitos (01-12, donde 01 es ENE). Debe usar <i>MM</i> en mayúsculas, porque <i>mm</i> en minúsculas indica minutos. |
| MMMM mmmm | Nombre del mes. Tenga en cuenta que si utiliza minúsculas, debe usar mmmm (es decir, la letra m minúscula cuatro veces), porque mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) indica minutos. |
| Y | Último dígito del año |
| YY | Dos últimos dígitos del año |
| YYYY | Año con cuatro dígitos. |
| hh12 | Hora del día en formato de 12 horas. |
| hh24 | Hora del día en formato de 24 horas. |

| Código de formato | Descripción |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hh | Hora del día. Puede especificar AM o PM para ajustar el tiempo en consecuencia, por ejemplo: hh:mm:ss PM Si no especifica AM o PM, se usa de forma predeterminada el formato de 24 horas. |
| mm | Minutos. Tenga en cuenta que mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) siempre indica minutos y no se puede usar para especificar un día del mes con dos dígitos. |
| ss | Segundos. |

En la tabla siguiente se describen los formatos de número de la función.

| Código de formato | Ejemplo | Descripción |
|-------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # | #### | Devuelve el valor con el número de dígitos especificado, con un signo menos al comienzo si el valor es negativo. |
| 0 | ####.00 | Devuelve ceros al principio. Devuelve ceros al final. |
| \$ | \$####.00 | Devuelve el valor con un signo de dólar al comienzo. |
| , | #,### | Devuelve un punto en la posición especificada. El punto no puede aparecer a la derecha de la coma decimal. El modelo de formato no puede empezar por punto. |
| . | ###.## | Devuelve una coma decimal en la posición especificada. Sólo se permite una coma decimal en el parámetro de formato. Si el número de dígitos especificado tras la coma decimal es inferior al número de dígitos disponibles tras la coma decimal, los decimales se redondearán. |

Ejemplos que usan formatos de número

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##,##')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##,00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10,24:

```
ToChar (10,2388, '##,00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor -10,24:

```
ToChar (-10,2388, '##,##')
```

Ejemplos que usan formatos de fecha

El ejemplo siguiente convierte el valor devuelto por la función Timestamp() al formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por ejemplo, si la función Timestamp() devuelve un valor 02/29/2008 10:58:37, la expresión anterior da como resultado 29/02/2008.

En los siguientes ejemplos se muestra cómo se muestra la medianoche con los distintos formatos:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devuelve 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devuelve 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devuelve 2009/05/22 00:00:00

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Today

La función Today del Expression Builder devuelve la fecha del día actual con el formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT)-04:00 UTC, la función Today() convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función Today() lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

Sintaxis

Today()

Tipo de resultado

Fecha

Ejemplos

Si la fecha actual es 27/11/2007, el ejemplo siguiente:

```
Today() - 30
```

devolverá el valor 28/10/2007.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

UserValue

La función UserValue de Expression Builder devuelve el valor de un atributo específico del usuario actual. Los campos de la vista Detalles del usuario son atributos del usuario seleccionado.

Sintaxis

UserValue('<attribute>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| attribute | Nombre que no depende del idioma o etiqueta de integración personalizada que corresponde al nombre mostrado del atributo de usuario actual. |

Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio precisa que un campo de texto personalizado llamado Origen de una solicitud de servicio muestre de forma predeterminada el país del usuario que crea el registro (el usuario actual) al crear el registro.

Para implementar la regla empresarial, en la página de configuración de campos de las solicitudes de servicios, configure el valor predeterminado para el campo Origen con el valor de UserValue('<PersonalCountry>'), y active la casilla de verificación Registrar predeterminado.

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte [Crear y editar campos](#) (consulte "[Creación y edición de campos](#)" en la página 87).

Ejemplo 2: Un proceso de negocio precisa que se desencadene una determinada regla de flujo de trabajo en el caso de que el propietario de una oportunidad no sea el administrador.

Para implementar la regla empresarial, configure la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrador@testdata.com'
```

Atributos

En la siguiente tabla se detallan los atributos que se pueden utilizar como argumentos con la función UserValue y sus correspondientes nombres mostrados.

| Atributo | Nombre mostrado | Valor de ejemplo |
|------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Alias | Alias | Administrador |
| AuthenticationType | Tipo de autenticación | Sólo ID de usuario/Contraseña |
| BusinessUnit | Unidad de negocio | Unidad de negocio |
| BusinessUnitLevel1 | Unidad de negocio de nivel 1 | Unidad de negocio N.1 |
| BusinessUnitLevel2 | Unidad de negocio de nivel 2 | Unidad de negocio N.2 |
| BusinessUnitLevel3 | Unidad de negocio de nivel 3 | Unidad de negocio N.3 |
| BusinessUnitLevel4 | Unidad de negocio de nivel 4 | Unidad de negocio N.4 |
| CellPhone | Nº de teléfono celular | +1 555 2368978 |
| CreatedBy | Creado por | Administrador de CSR de Oracle CRM On Demand |
| CreatedById | No disponible | 1E1263-IZBZ |
| CreatedDate | Fecha de creación | 01/08/2007 21:21:33 |
| CurrencyCode | Currency | EUR |
| Departament | Departamento | Departamento |
| Division | División | División |
| EMailAddr | Correo electrónico | juan.diaz@oracle.com |
| EmployeeNumber | Nº del empleado | 12345 |
| EnableTeamContactsSync | Activar la sincronización de contactos de equipo | S |

| Atributo | Nombre mostrado | Valor de ejemplo |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ExternalIdentifierForSingleSignOn | Identificador externo para inicio de sesión único | UID=ADMIN,O=ORACLE |
| ExternalSystemId | ID exclusivo externo | EXTUID123 |
| FirstName | Nombre | Juan |
| FundApprovalLimit | Límite de aprobación de fondos | 50000 |
| IntegrationId | ID de integración | INTUID123 |
| JobTitle | Cargo | Gerente del producto |
| Language | Idioma | Inglés americano |
| LastLoggedIn | Último inicio de sesión | 10/31/2007 19:39:01 |
| LastName | Apellidos | Díaz |
| LeadLimit | Límite de pista | 2345679 |
| Locale | Entorno regional | Inglés - Canadá |
| ManagerFullName | Informa a | Juan Sánchez |
| ManagerId | No disponible | 1E4763-IZAU |
| Market | Mercado | Mercado |
| MiddleName | Iniciales | Iniciales |
| MiscellaneousNumber1 | Varios Número 1 | 2312 |
| MiscellaneousNumber2 | Varios Número 2 | 2312 |
| MiscellaneousText1 | Varios Texto 1 | Nº DUNS (Webcat) = 10461 |
| MiscellaneousText2 | Varios Texto 2 | a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222 |
| ModifiedBy | Modificado por | Juan Díaz |
| ModifiedById | No disponible | 1E1263-IZBZ |
| ModifiedDate | Fecha de modificación | 10/31/2007 19:32:58 |
| MrMrs | Sr./Sra. | Sr. |
| NeverCall | No llamar nunca | S |
| NeverEmail | No enviar nunca correo electrónico | S |

| Atributo | Nombre mostrado | Valor de ejemplo |
|------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| NeverMail | No enviar nunca correo | S |
| PasswordState | Estado de la contraseña | Activo |
| PersonalCity | Ciudad | Madrid |
| PersonalCountry | País | Canadá |
| PersonalPostalCode | Código postal | M4C2C3 |
| PersonalProvince | Provincia | Ontario |
| PersonalState | Provincia | CA |
| PersonalStreetAddress | Dirección | 555 Main Avenue |
| PersonalStreetAddress2 | Dirección 2 | Suite 17 |
| PersonalStreetAddress3 | Dirección 3 | Scarborough |
| PhoneNumber | Nº de teléfono del trabajo | +1 555 2365555 |
| PrimaryGroup | Grupo principal | Grupo de usuarios A |
| Region | Zona | Mi zona |
| Role | Rol | Rep. de ventas de campo |
| RoleId | ID de rol | 1E1263-IYG1 |
| SecondaryEmail | Correo electrónico secundario | juan.diaz2@oracle.com |
| ShowWelcomePage | Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión | N |
| Status | Estado | Activo |
| SubMarket | Mercado parcial | Mi mercado parcial |
| SubRegion | Región parcial | Mi región parcial |
| TempPasswordFlag | Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar | S |
| TimeZoneName | Zona horaria | (GMT-05:00) Horario estándar del Este (EE.UU. y Canadá) |
| UserId | ID de fila | 1E1263-IZAU |
| UserLoginId | ID de fila | 1E1263-IZAU |
| UserSignInId | ID de inicio de sesión de usuario | PTE169-14/ADMIN |

| Atributo | Nombre mostrado | Valor de ejemplo |
|----------|-----------------------|------------------|
| WorkFax | Nº de fax del trabajo | +1 555 2365556 |

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

UtcConvert

La función UtcConvert de Expression Builder convierte la fecha y hora especificadas con el formato de la zona horaria del usuario actual, y devuelve la fecha y hora según la zona horaria especificada.

Sintaxis

UtcConvert(utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Hora

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

| Argumento | Descripción |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| utc_date_time | Fecha y hora según la configuración de zona horaria del usuario actual en el formato: DD/MM/AAAA 24:MM:SS |
| time_zone | Nombre de la zona horaria |

Ejemplos

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT-05:00) Hora del este (EE.UU. y Canadá), el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horario estándar del Pacífico')
```

devolverá el siguiente valor:

12/14/2007 12:07:05

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT+05:30) Calcuta, Chennai, Mumbai, Nueva Delhi, el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horario estándar del Este')
```

devolverá el siguiente valor:

12/14/2007 04:37:05

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Europeo Occidental:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdam, Berlín, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario de verano europeo occidental")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario estándar europeo occidental")
```

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Sudafricano:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario de verano sudafricano")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "horario estándar sudafricano")
```

Si el nombre de una zona horaria contiene un carácter especial, como comilla individual (') o una coma (,), debe escribir el nombre de la zona horaria, o el carácter especial, entre comillas dobles. Por ejemplo:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "a'lofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a'lofa")%%
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Ejemplos del Expression Builder

En Expression Builder, puede utilizar las expresiones de ejemplo de la siguiente tabla.

| Expresiones de ejemplo de Expression Builder | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Actualizar el campo Margen por oportunidad | |
| Descripción | Actualizar el campo Margen por oportunidad |
| Sintaxis | [<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>] |

Validar negocios pequeños

| | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Validación de campos. 'Negocio pequeño' no puede tener unos ingresos superiores a 1.000.000 |
| Sintaxis | <code><= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Negocio pequeño', 1000000, [<Revenue>])</code> |

Asignar una solicitud de servicio recién creada al creador

| | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Cada vez que cree una solicitud de servicio, establezca UserId como valor predeterminado del campo de solicitud de servicio 'Id de propietario'. |
| Sintaxis | <code>[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')</code> |

Compruebe si los valores de los campos especificados han cambiado

| | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Comprobar si hay cambios en los valores de los campos |
| Sintaxis | <code>(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])</code> |

Desencadenar un flujo de trabajo basado en una fecha de cierre

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Si la fecha de cierre se modifica en más de un mes, ejecute el flujo de trabajo. |
| Sintaxis | <code>([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30</code> |

Desencadenar un flujo de trabajo si una oportunidad alcanza cierta etapa sin un contacto

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Si una oportunidad llega a la fase de ventas Cerrada/Ganada sin tener un contacto, ejecute el flujo de trabajo. |
| Sintaxis | <code>FieldValue('<SalesStage>') = "Cerrada/Ganada" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "ID de fila sin coincidencias"</code> |

Desencadenar un flujo de trabajo cuando se activa una casilla de verificación

| | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Si se selecciona el campo de casilla de verificación personalizado Listo para revisión, ejecute el flujo de trabajo. |
| Sintaxis | <code>FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'S' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'S')</code> |

Comprobar si el usuario actual es el propietario del registro

| | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Compruebe si el propietario de un registro es el usuario actual. En este caso, la función IfNull se utiliza porque el campo Propietario puede ser nulo. |
| Sintaxis | <code>IfNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')</code> |

Desencadenar un correo electrónico cuando cambie el tipo de cuenta

| | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción | Desencadenar un correo electrónico cuando el tipo de cuenta cambie de "Cliente potencial" a "Cliente" |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sintaxis | PRE('<AccountType>') = "Cliente potencial" AND FieldValue('<AccountType>') = "Cliente" |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|

Excluir un canal específico de un flujo de trabajo

| | |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| Descripción | No ejecutar un flujo de trabajo para un registro en línea |
|-------------|-----------------------------------------------------------|

| | |
|----------|------------------------------------------------------------------|
| Sintaxis | PRE('<CampaignType>') = "Anuncio" AND ExcludeChannel("En línea") |
|----------|------------------------------------------------------------------|

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- [Acerca de Expression Builder](#) (en la página 661)
- [Uso de Expression Builder](#) (en la página 662)
- [Funciones de Expression Builder](#) (en la página 675)

Índice

A

- Acerca de campos, listas de opciones y métricas - 153
- Acerca de diseños de página de usuario - 174
- Acerca de duplicados de registros e ID externos - 419
- Acerca de Expression Builder - 661
- Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros - 82
- Acerca de la configuración de los archivos adjuntos - 153
- Acerca de la delegación de usuarios - 180
- Acerca de la gestión de campos - 76
- Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros - 262
- Acerca de la información de los campos modificados de los registros - 122
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo - 196
- Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros - 40
- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand - 610
- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand - 616
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo - 322
- Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo - 263
- Acerca de las asignaciones de servicio - 56
- Acerca de las definiciones de extracción personal - 617
- Acerca de las expresiones - 664
- Acerca de las reglas de asignación - 364
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo - 313
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo - 324
- Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados - 157
- Acerca de los calendarios fiscales - 43
- Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario - 175
- Acerca de los campos personalizados - 83
- Acerca de los campos principales en la administración de procesos - 301
- Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos - 300
- Acerca de los eventos de integración - 633
- Acerca de los guiones de evaluación - 647
- Acerca de los modos de propiedad de registros - 252
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales - 204
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados - 205
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros - 195
- Acerca de los perfiles de acceso en roles - 193
- Acerca de los subprogramas Web personalizados - 128
- Acerca de países y asignación de direcciones - 401
- Acerca de privilegios en roles - 236
- Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración - 96
- Acerca del acceso de tipo de registro en roles - 235
- Acerca del diseño de estructuras de libros - 248
- Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand - 17
- Acerca del soporte de servicios Web para libros - 252
- Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados - 311
- Activar idiomas - 42
- Activar libros para la compañía - 281
- Activar libros para usuarios y roles de usuario - 282
- Actualización de la definición de pronóstico - 387
- Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas - 67
- Adición de estados de transición a procesos - 307
- Adición de perfiles de acceso - 227
- Adición de roles - 237
- Administración de asignación de servicios - 56
- Administración de conversión de oportunidades potenciales - 375
- Administración de definiciones de extracción personal - 617
- Administración de direcciones - 62
- Administración de la compañía - 18
- Administración de Oracle CRM On Demand - 7
- Administración de procesos - 299
- Administración del calendario fiscal - 43
- Administración del parámetro Copia activada - 91
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro - 285
- Añadir tipos de registro - 150
- Asignación de registros a libros - 286
- Asignar campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales - 377
- Asistente de exportación - 606
- Asistente de importación - 599
- Asociar usuarios a libros - 277
- Auditoría de la compañía - 51

- Autoadministración de socio - 185
- Autorización de contactos a recibir muestras - 659
- C**
- Cambiar el icono de un tipo de registro - 150
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo - 352
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo - 353
- Cambiar nombre de campos - 96
- Cambiar nombre de títulos de sección de campos - 107
- Cambio de los valores de las listas de opciones - 100
- Cambio de nombre de tipos de registro - 148
- Campo de objeto personalizado
 - preparación de la importación - 499
- Campos de acreditación
 - preparación de la importación - 455
- Campos de activo
 - preparación de la importación - 466
- Campos de alerta - 55
- Campos de asignaciones
 - preparación de la importación - 459
- Campos de campaña
 - preparación de la importación - 472
- Campos de cartera
 - preparación de la importación - 571
- Campos de categoría de producto
 - preparación de la importación - 576
- Campos de certificación
 - preparación de la importación - 475
- Campos de cita, tarea y llamada
 - preparación de la importación - 463
- Campos de cobertura
 - preparación de la importación - 498
- Campos de contacto
 - preparación de la importación - 483
- Campos de contacto de la cita
 - preparación de la importación - 462
- Campos de contacto de la tarea
 - preparación de la importación - 591
- Campos de contacto de vehículo
 - preparación de la importación - 596
- Campos de contactos de planes
 - preparación de importación - 565
- Campos de cuenta
 - preparación de la importación - 446
- Campos de cuenta financiera
 - preparación de la importación - 518
- Campos de cuentas de planes
 - preparación de importación - 565
- Campos de curso
 - preparación de la importación - 496
- Campos de daño
 - preparación de la importación - 504
- Campos de destinatario de la campaña
 - preparación de la importación - 474
- Campos de dirección
 - preparación de la importación - 458
- Campos de distribuidor
 - preparación de la importación - 509
- Campos de elementos de pedidos
 - preparación de la importación - 556
- Campos de equipo de la cuenta
 - preparación de la importación - 454
- Campos de equipos de contactos
 - preparación de la importación - 494
- Campos de examen
 - preparación de la importación - 515
- Campos de firmas
 - preparación de la importación - 585
- Campos de ingreso de oportunidad
 - preparación de la importación - 552
- Campos de inscripción en el curso
 - preparación de la importación - 495
- Campos de instancia de flujo de trabajo - 362
- Campos de inventarios de muestra
 - preparación de la importación - 579
- Campos de ítems de líneas de listas de precios
 - preparación de la importación - 575
- Campos de ítems de planes de mensajería
 - preparación de la importación - 544
- Campos de ítems de transacciones
 - preparación para la importación - 592
- Campos de libro - 289
- Campos de libro de contactos
 - preparación de la importación - 481
- Campos de libro de cuentas
 - preparación de la importación - 445
- Campos de licencias de estado de contacto
 - preparación de la importación - 493
- Campos de listas de precios
 - preparación de la importación - 574
- Campos de lotes de muestra
 - preparación de la importación - 580
- Campos de nota
 - preparación de la importación - 546
- Campos de objetivos
 - preparación de la importación - 547
- Campos de oportunidad
 - preparación de la importación - 549
- Campos de oportunidades de planes
 - preparación de la importación - 566
- Campos de parte implicada
 - preparación de la importación - 531
- Campos de pedidos
 - preparación de la importación - 555
- Campos de perfil de intermediario

| | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| preparación de la importación - 470 | Campos de titulares de cuentas financieras |
| Campos de periodos de inventarios | preparación de la importación - 521 |
| preparación de la importación - 531 | Campos de títulos de cuentas financieras |
| Campos de pista | preparación de la importación - 522 |
| preparación de la importación - 533 | Campos de transacciones de muestra |
| Campos de plan financiero | preparación de la importación - 581 |
| preparación de la importación - 523 | Campos de transacciones financieras |
| Campos de planes de mensajería | preparación de la importación - 527 |
| preparación de la importación - 542 | Campos de un informe de auditoría de inventario |
| Campos de planes de negocio | preparación de la importación - 530 |
| preparación de la importación - 471 | Campos de usuario - 164 |
| Campos de póliza | preparación de la importación - 593 |
| preparación de la importación - 567 | Campos de usuario de la cita |
| Campos de producto | preparación de la importación - 463 |
| preparación de la importación - 576 | Campos de usuario de la tarea |
| Campos de producto financiero | preparación de la importación - 591 |
| preparación de la importación - 525 | Campos de usuario de libros |
| Campos de productos de precios especiales | preparación de la importación - 468 |
| preparación de la importación - 587 | Campos de vehículo |
| Campos de propiedad del seguro | preparación de la importación - 596 |
| preparación de la importación - 529 | Campos del libro |
| Campos de reclamación | preparación de la importación - 469 |
| preparación de la importación - 478 | Campos Invitados a formación médica |
| Campos de registro del examen | preparación de la importación - 540 |
| preparación de la importación - 517 | Cancelar operaciones de guardado de flujos de |
| Campos de registro del negocio | trabajo - 329 |
| preparación de la importación - 505 | Carga de extensiones de cliente - 139 |
| Campos de relaciones de ítems de planes de | Código de rechazo de oportunidades potenciales - |
| mensajería | 380 |
| preparación de la importación - 545 | Cómo se determinan los derechos de acceso para |
| Campos de renunciaciones de muestra | mostrar registros del tipo registro principal - 197 |
| preparación de la importación - 579 | Cómo se determinan los derechos de acceso para |
| Campos de respuestas a mensajes | mostrar registros del tipo registro relacionado - |
| preparación de la importación - 541 | 200 |
| Campos de rol de contacto de oportunidad | Cómo se determinan los derechos de acceso para |
| preparación de la importación - 549 | trabajar con registros del tipo registro principal - |
| Campos de socios | 198 |
| preparación de la importación - 557 | Cómo se determinan los derechos de acceso para |
| Campos de solicitud de acreditación | trabajar con registros del tipo registro relacionado |
| preparación de la importación - 457 | - 202 |
| Campos de solicitud de certificación | Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de |
| preparación de la importación - 477 | acceso - 203 |
| Campos de solicitud de servicio | Configuración de flujo de trabajo - 313 |
| preparación de la importación - 583 | Configuración de grupos - 293 |
| Campos de solicitudes | Configuración de guiones de evaluación - 646 |
| preparación de la importación - 459 | Configuración de la definición del pronóstico - 380 |
| Campos de solicitudes de MDF | Configuración de las cuotas de ventas de los |
| preparación de la importación - 538 | usuarios - 176 |
| Campos de solicitudes de precios especiales | Configuración de los valores de los campos para los |
| preparación de la importación - 589 | estados de transición - 310 |
| Campos de solución | Configuración de modos de propiedad de registros - |
| preparación de la importación - 586 | 274 |
| Campos de titular de la póliza | Configuración de procesos, categorías y tutoriales |
| preparación de la importación - 569 | de ventas - 389 |

- Configuración de territorios - 296
- Configuración de usuarios - 162
- Configuración de usuarios (socios) - 187
- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región - 658
- Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones - 69
- Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación - 68
- Configurar categorías de productos - 639
- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados - 20
- Configurar enlaces Web - 93
- Configurar etiquetas de integración para campos personalizados - 92
- Configurar listas de precios para PRM - 642
- Configurar los productos de la compañía - 640
- Configurar reglas de asignación - 369
- Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas - 66
- Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas - 63
- Creación de acciones de flujo de trabajo
 - Actualizar valores - 347
 - Asignar un libro - 332
 - Crear evento de integración - 334
 - Crear tarea - 337
 - Enviar mensaje de correo electrónico - 343
 - Espera - 349
- Creación de applets web - 108
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales - 378
- Creación de guiones de evaluación - 651
- Creación de libros y jerarquías de libros - 275
- Creación de períodos de inventario para usuarios - 184
- Creación de reglas de flujo de trabajo - 326
- Creación de solicitudes de extracción personal - 630
- Creación de temas nuevos - 143
- Creación y edición de campos - 87
- Creación y gestión de diseños de la barra de acción - 135
- Crear colas de eventos de integración - 635
- Crear diseños de la página inicial de registros - 117
- Crear informes personalizados de la página inicial - 115
- Crear perfiles de acceso para libros - 280
- Crear procesos - 306
- Crear subprogramas Web globales - 136
- Crear subprogramas Web personalizados - 129
- Crear tipos de libros y roles de usuario de libro - 274

D

- Definición de moneda - 47
- Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas - 32
- Definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario - 176
- Definir listas de opciones en cascada - 110
- Definir los controles de contraseñas de la compañía - 33
- Definir un calendario fiscal personalizado - 44
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones - 354
- Desactivación de usuarios - 185
- Desactivar usuarios (socios) - 191
- Descargar archivos WSDL y de esquema - 611
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand - 610
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand - 616
- Directrices de comprobación de datos - 436
- Directrices de tipo de campo para importar datos - 437
- Directrices para configurar roles - 232
- Duration - 677

E

- Ejemplo 1
 - utilizar el nivel de acceso Ver - 216
- Ejemplo 2
 - utilizar el nivel de acceso Heredar principal - 221
- Ejemplo 3
 - proteger datos a través de Libros - 224
- Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación - 605
- Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades - 341
- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS - 137
- Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas - 267
- Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros - 302
- Ejemplos de archivos XML de definición de extracción personal - 621
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso - 216
- Ejemplos del Expression Builder - 725
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones - 355
- Eliminar instancias del Supervisor de flujo de trabajo - 361
- Escenario para bloquear registros de actividad - 301
- Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas - 266
- Especificación de diseños de página dinámica - 122

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales - 229
 Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados - 230
 Especificación de tipos de registros en definiciones de extracción personal - 627
 Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio - 59
 ExcludeChannel - 679
 Exportación de datos - 607
 Expression Builder - 660

F

FieldValue - 680
 FindNoneOf - 681
 FindOneOf - 682
 Funcionalidad de administración de procesos - 304
 Funciones de Expression Builder - 675

G

Gestión de alertas - 54
 Gestión de archivos adjuntos de la compañía - 645
 Gestión de contenidos - 637
 Gestión de definiciones de extracción personal - 629
 Gestión de diseños de búsqueda - 111
 Gestión de grupos - 291
 Gestión de la configuración de eventos de integración - 636
 Gestión de libros - 243
 Gestión de Life Sciences - 654
 Gestión de monedas - 47
 Gestión de perfiles de acceso - 192
 Gestión de roles - 231
 Gestión de territorio - 296
 Gestión de usuarios - 161
 Gestión de usuarios de la organización de socios (socios) - 187
 Gestión de usuarios delegados (administrador) - 181
 Gestión de usuarios y controles de acceso - 159
 Gestión de visitas inteligentes - 654
 Gestión del proceso de negocio - 298
 Gestionar acceso a listas y orden de listas - 114
 GetGroupId - 683
 GetParentId - 684

H

Habilitar informes personalizados en Mi página inicial - 147
 Herramientas de administración de datos - 397
 Herramientas de importación y exportación - 397

I

IfNull - 684
 If - 685
 Importación de datos - 600
 Información sobre la resolución de problemas de libros - 291
 InStr - 686

Integrar servicios web - 611

J

JoinFieldValue - 688
 JulianDay - 699
 JulianMonth - 700
 JulianQtr - 701
 JulianWeek - 702
 JulianYear - 703

L

Left - 703
 Len - 704
 LN - 705
 Locale - 706
 LocaleListSeparator - 707
 LookupName - 707
 LookupValue - 708

M

Mid - 709
 Modificación del ID de usuario del usuario - 177
 Modificación del ID de usuario del usuario (socios) - 189
 Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente - 257
 Mostrar páginas Web externas en fichas - 126

O

Operadores del Expression Builder - 671
 OrganizationName - 711

P

Página Cola de eliminación por lotes - 631
 Página Cola de libros de asignación de lotes - 632
 Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro - 72
 Página Jerarquía de libro - 288
 Perfil de la compañía - 19
 Personalización de aplicaciones - 71
 Personalización de diseños de ítems relacionados - 102
 Personalización de diseños de páginas estáticas - 103
 Personalización de seguimientos de auditoría - 119
 Personalizar la lista de industrias de la compañía - 396
 Personalizar Mi página inicial de su compañía - 142
 PRE - 711
 Preparar la importación de datos - 443
 Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales - 376
 Proceso de configuración de perfiles de acceso - 227
 Proceso de definición de administradores de socios (administrador) - 186
 Proceso para configurar libros - 268
 Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand - 305

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand - 14

Publicar alertas para toda la compañía - 54

R

Reglas y asignación de datos - 363

Restablecer todas las contraseñas - 41

Restablecimiento de la contraseña de usuario - 178

Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios) - 190

Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos - 331

Restringir procesos - 309

Restringir uso a direcciones IP. - 42

Revertir a los valores predeterminados - 100

Revisar el resultado de la importación - 605

Revisar el uso de recursos de la compañía - 51

Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios - 51

Revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario - 179

Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro - 52

Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios - 179

Revisión de los cambios de configuración del seguimiento de auditoría - 53

Revisión de los resultados de exportación - 608

Revisión del uso de los servicios web - 613

Right - 713

RowIdToRowNum - 714

RowNum - 715

S

Supervisor de flujo de trabajo - 357

T

Temas relacionados con perfiles de acceso - 230

Timestamp - 716

Tipos de datos de Expression Builder - 668

ToChar - 716

Today - 719

Trabajar con la página Lista de roles - 234

U

Usar campos personalizados indizados - 97

Usar plantillas de administrador durante la configuración - 17

UserValue - 720

Uso de Expression Builder - 662

UtcConvert - 724

Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand - 610

Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand - 615

V

Verificar la configuración de libros para el rol de administrador - 270

Verificar los estados de licencia y usuarios activos - 31

Vincular registros durante la importación - 435

Visualización de información sobre utilización de archivos y registros - 60

Visualización de solicitudes de extracción personal - 631

Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio - 59

Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía - 58

Visualizar instancias de flujo de trabajo - 359